

1. OBJETO

Establecer los lineamientos de atención a personas con discapacidad, en los servicios de la Cámara de Comercio.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de la entidad sedes y oficinas receptoras.

3. DEFINICIONES

Discapacidad física. Es la secuela de una afección en cualquier órgano o sistema corporal.

Discapacidad mental. Cuando una persona no tiene la capacidad de aprender a niveles esperados y funcionar normalmente en la vida cotidiana

Discapacidad múltiple. Aquella que presenta una combinación de dos o más discapacidades asociadas, ya sea sensorial, física, intelectual y/o mental con necesidades de apoyos y ajustes razonables generalizados y significativos en diferentes áreas de las habilidades adaptativas y del desarrollo...

Discapacidad auditiva, Se manifiesta cuando la persona afectada no tiene capacidad para oír absolutamente nada.

Discapacidad visual. cualquier tipo de pérdida de la vista, ya sea que resulte imposible ver o que la pérdida de la vista sea parcial. Algunas personas están completamente ciegas, pero muchas otras tienen lo que se denomina ceguera legal.

Atención preferencial. condiciones dispuestas para la prestación de los servicios en términos de infraestructura, tecnología, procesos y tiempos, para favorecer a las 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 y la satisfacción del usuario y visitantes en general.

Pasamanos: Componente de una escalera o de una rampa u otros componentes de la edificación que brinda orientación. equilibrio y apoyo.

Rampa: Construcción en forma con inclinación de un plano junto con cualquier descanso intermedio, que permite pasar de un nivel a otro.

4. TERMINOLOGIA APROPIADA

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja • Persona con Acondroplasia
(el) Ciego	Persona ciega • Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(el) Sordo • Mudo • Sordomudo	Persona sorda • Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. • Con limitación auditiva
Inválido - Minusválido • Tullido • Lisiado • Parálítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas • Mutilado	Persona usuaria de silla de ruedas Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo • Retardado mental - Enfermo mental • - Bobo, Tonto, Mongólico	Persona que no habla en lengua oral Persona con discapacidad intelectual
Neurótico • - Esquizofrénico	Persona con neurosis • Persona con esquizofrenia
Epiléptico • Víctima de...,	Persona con epilepsia • Persona que experimentó o que tiene... • Persona en situación de.
Aquejado por... • Padece... • Sufre de...	Persona que tiene

Fuente: Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Inuyente, DNP.

5. NORMATIVA

➤ **Constitución Política de Colombia 1991:**

Artículo 13. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Artículo 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.

Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

Artículo 68. La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado.

➤ **Ley 361 de 1997, “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones”:**

Artículo 43º.- El presente título establece las normas y criterios básicos para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida, sea ésta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación o enfermedad. Así mismo se busca suprimir y evitar toda clase de barreras físicas en el diseño y ejecución de las vías y espacios públicos y del mobiliario urbano, así como en la construcción o reestructuración de edificios de propiedad pública o privada.

Lo dispuesto en este título se aplica así mismo a los medios de transporte e instalaciones complementarias de los mismos y a los medios de comunicación.

Parágrafo. - Los espacios y ambientes descritos en los artículos siguientes deberán adecuarse, diseñarse y construirse de manera que se facilite el acceso y tránsito seguro de la población en general y en especial de las personas con limitación.

Artículo 44º.- Para los efectos de la presente ley, se entiende por accesibilidad como la condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes. Por barreras físicas se entiende a todas aquellas

trabas, irregularidades y obstáculos físicos que limiten o impidan la libertad o movimiento de las personas. Y por telecomunicaciones, toda emisión, transmisión o recepción de señales, escrituras, imágenes, signos, datos o información de cualquier naturaleza, por hijo, radio y otros sistemas ópticos o electromagnéticos.

Artículo 45°.- Son destinatarios especiales de este título, las personas que por motivo del entorno en que se encuentran, tiene necesidades especiales y en particular los individuos con limitaciones que les haga requerir de atención especial, los ancianos y las demás personas que necesiten de asistencia temporal.

Artículo 46°.- La accesibilidad es un elemento esencial de los servicios públicos a cargo del Estado y por lo tanto deberá ser tenida en cuenta por los organismos públicos o privados en la ejecución de dichos servicios.

El Gobierno reglamentará la proyección, coordinación y ejecución de las políticas en materia de accesibilidad y velará porque se promueva la cobertura nacional de este servicio.

➤ **Ley 1538 de 2005** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997”:

Artículo 9°. *Características de los edificios abiertos al público.* Para el diseño, construcción o adecuación de los edificios de uso público en general, se dará cumplimiento a los siguientes parámetros de accesibilidad:

A. Acceso a las edificaciones

1. Se permitirá el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
2. Se dispondrá de sistemas de guías e información para las personas invidentes o con visión disminuida que facilite y agilice su desplazamiento seguro y efectivo.

B. Entorno de las edificaciones

1. Las hojas de las ventanas del primer piso, que colinden con andenes o sendas peatonales, no podrán abrir hacia afuera.
2. Los desniveles que se presenten en edificios de uso público, desde el andén hasta el acceso del mismo, deben ser superados por medio de vados, rampas o similares.
3. Cuando se trate de un conjunto de edificios o instalaciones de uso público, deberá garantizarse por lo menos que una de las rutas peatonales que los unan entre sí y con la vía pública, se construya según las condiciones establecidas en el Capítulo Segundo de este decreto.

C. Acceso al interior de las edificaciones de uso público

1. Al menos uno de los accesos al interior de la edificación, debe ser construido de tal forma que permita el ingreso de personas con algún tipo de movilidad reducida y deberá contar con un ancho mínimo que garantice la libre circulación de una persona en silla de ruedas.
2. Cuando el diseño contemple ascensores, el ancho de los mismos debe garantizar el libre acceso y maniobrabilidad de las personas con movilidad reducida y/o en sillas de ruedas.
3. Las puertas principales de acceso a toda construcción, sea esta pública o privada, se deberán abrir hacia el exterior o en ambos sentidos, deberán así mismo contar con manijas automáticas al empujar. En ningún caso, pueden invadir las áreas de circulación peatonal.
4. Las puertas de vidrio siempre llevarán franjas anaranjadas o blanco fluorescente a la altura indicada.
5. En caso de que el acceso al inmueble se haga mediante puertas giratorias, torniquetes o similares, que dificulten el tránsito de las personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida, se deberá disponer de un acceso alternativo que les facilite su ingreso.
6. Todas las puertas contarán con mecanismos de fácil apertura manual para garantizar una segura y fácil evacuación en cualquier emergencia, incluyendo los sistemas de apertura eléctricos y de sensores. Para tal efecto, todos los niveles de la edificación contarán con planos de ruta de emergencia y la señalización de emergencia de acuerdo con los parámetros adoptados por el Ministerio de la Protección Social.
7. Se dispondrá de al menos un servicio sanitario accesible.

D. Espacios de recepción o vestíbulo

1. El área que ocupe el mobiliario de recepción debe ser independiente del área de circulación.
2. En las salas de espera o descanso, se dispondrán espacios para los usuarios en silla de ruedas, que permitan su permanencia sin obstruir las zonas de circulación.
3. Las edificaciones de uso público que dispongan de áreas para la espera o estancia de personas y que colinden con vacíos sobre otros niveles, deberán garantizar la seguridad a través de la construcción de protecciones como muros, rejas o barandas sólidas.

Parágrafo. Además de lo dispuesto en el presente artículo, serán de obligatoria aplicación, en lo pertinente, las siguientes Normas Técnicas Colombianas para el diseño, construcción o adecuación de los edificios de uso público:

- a) NTC 4140: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores. Características Generales";

- b) NTC 4143: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas";
- c) NTC 4145: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras";
- d) NTC 4201: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Bordillos, pasamanos y agarraderas";
- e) NTC 4349: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores".

- **Ley 982 de 2005** *“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones”:*

Artículo 16. En todo anuncio de servicio público en el que se utilice algún sonido ambiental, efectos sonoros, diálogo o mensaje verbal, que sea transmitido por el canal institucional del Estado, se deberán utilizar los sistemas de acceso a la información para los sordos como el closed caption o texto escondido, la subtitulación y el servicio de interpretación en Lengua de Señas, de acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para tal efecto.

Artículo 21. Respetando su particularidad lingüística y comunicativa la persona sorda y, sordociega, tendrá el derecho inalienable de acceder a una forma de comunicación, ya sea esta, el oralismo o la Lengua de Señas Colombiana como las dos formas con las cuales se puede rehabilitar una persona; respetando las características de la pérdida auditiva y posibilidades ante la misma. Aunque se trate de un menor de edad, el Estado velará que nadie lo prive de este derecho.

- **Ley 1346 de 2009**, *“Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006”:*

Artículo 9°

Accesibilidad

1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;

b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;

b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;

c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;

d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;

e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;

f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;

g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;

h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.

- **Ley 1618 de 2013** *“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, propone una serie de medidas y acciones afirmativas que permiten a las personas con discapacidad, bajo un marco de corresponsabilidad, ejercer sus derechos en igualdad de condiciones con las demás personas”.*

De la participación ciudadana de personas con discapacidad

Artículo 23. Control social. La población con discapacidad y sus organizaciones ejercerán el derecho y el deber del control social a todo el proceso de la gestión pública relacionada con las políticas, los planes, los programas, los proyectos y las acciones de atención a la

población con discapacidad, o con enfoque diferencial en discapacidad. Para tal efecto, podrán constituir veedurías ciudadanas en desarrollo de lo dispuesto por la Ley 850 de 2003 y demás normas pertinentes, y adoptar otras modalidades de control social, que se traducirán en las siguientes actividades:

1. El Gobierno Nacional, a través de sus Ministerios apoyará la promoción de estas veedurías y de sus redes, así como la formación de los veedores ciudadanos que las conforman. Las entidades que forman parte de la Red institucional de apoyo a las veedurías ciudadanas de que trata el artículo 22 de la Ley 850 de 2003, se vincularán de acuerdo a su competencia.
2. Las personas con discapacidad y sus organizaciones, participarán activamente en los eventos de rendición de cuentas que presenten las diferentes entidades vinculadas a la política pública de discapacidad.
3. El Gobierno Nacional, a través de sus ministerios, apoyará la promoción de veedurías por parte de los entes departamentales del deporte y la recreación.

Artículo 24. Participación de las personas con discapacidad y de sus organizaciones.
Se garantizará la participación de las personas con discapacidad y de sus organizaciones, particularmente en los siguientes ámbitos y espacios propios del sector:

1. En la formulación y ejecución de las políticas y la planificación de los procesos culturales, mediante los Consejos de Cultura Nacional, Departamental, Distrital y Municipal, de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Cultura.
2. En todos los órganos o instituciones de discapacidad.
3. En la toma de decisiones, en los aspectos social, económico, ambiental, político, educativo, laboral y cultural.
4. En el diseño, implementación, seguimiento y veeduría de la política pública de discapacidad.
5. En el seguimiento, monitoreo e implementación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y demás instrumentos internacionales ratificados por Colombia, que estén relacionados con el tema y afecten al sector de la discapacidad.
6. Las personas con discapacidad tendrán derecho a actuar por sí mismas, teniendo en cuenta sus capacidades, respetando la facultad en toma de decisiones con o sin apoyo. En caso contrario se les garantizará la asistencia jurídica necesaria para ejercer su representación.
7. Reconocer y visibilizar a la discapacidad psicosocial y el Trastorno de Espectro Autista como discapacidades tal como están contempladas en las clasificaciones internacionales.

Artículo 25. Participación de las mujeres con discapacidad. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1346 de 2009, el Estado adoptará las siguientes medidas, para garantizar el ejercicio efectivo de todos los derechos de las mujeres con discapacidad:

1. Elaborar y ejecutar acciones para la participación de la mujer con discapacidad.
2. Velar para que la participación de la mujer con discapacidad en los ámbitos nacionales, regionales y locales.
3. La Consejería de Equidad de la Mujer incorporará el enfoque diferencial de mujer y discapacidad en todos sus programas, promocionando la organización de las mujeres con discapacidad, de acuerdo a sus expectativas e intereses en todo el territorio nacional.
4. Diseñar programas y proyectos de carácter nacional y de cooperación internacional para hacer efectivos los derechos de las mujeres con discapacidad, los cuales serán implementados con la participación activa de las mujeres con discapacidad en las organizaciones de las personas con discapacidad.
5. Estudiar las condiciones que propician los actos violentos ejercidos contra las mujeres y niñas con discapacidad, y hacer de conocimiento público la situación de niñas y mujeres con discapacidad en relación con la violencia de género.
6. Realizar estudios encaminados a adoptar las medidas necesarias que eviten la discapacidad de mujeres y niñas por problemas de salud pública y en especial, por la violencia.
7. Dar la atención debida, directa y personalizada a cada niña o mujer con discapacidad víctima de la violencia de género, mediante el trabajo coordinado de los servicios públicos, las organizaciones de mujeres y de la discapacidad, elaborando guías de defensa y atención psicosocial.

6. PROTOCOLO GENERAL

6.1 Protocolo de atención

- ✓ Salude de forma cordial
- ✓ Indague el servicio o necesidad que requiere la persona.
- ✓ Utilice términos claros y pausados, asegurarse 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 con recursos escritos o gráficos.
- ✓ Si requiere turno en cajas o ventanillas de atención especializada asegúrese de entregar turno atención preferencial.
- ✓ Si la persona tiene discapacidad visual oriéntelo hasta el servicio, oficina o punto de atención donde será atendido.
- ✓ Guíe a la persona al módulo de atención, ubicando su mano en su hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar.
- ✓ Informe que tiene un turno preferencial y lo llamen a viva voz.
- ✓ Cuando la persona presente discapacidad auditiva hable frente a ella y vocalice correctamente ellos leen los labios, entregue material visual de los servicios.
- ✓ Si requiere firmas o huellas indique claramente para que son.
- ✓ No empuje a personas en silla de ruedas a excepción que la persona lo solicite.
- ✓ Facilite que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano.
- ✓ Camine despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.
- ✓ Si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el espacio.
- ✓ No restrinja el ingreso de personas con perros guías, ni solicite el retiro de los mismo de la entidad.
- ✓ Evite darle instrucciones empleando expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
- ✓ Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos por los funcionarios de la CCF entrenados como brigadistas.
- ✓ Actúe de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.
- ✓ Indique los lugares por donde puede desplazarse sin restricciones de movilidad.
- ✓ Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, evite dirigirle la palabra solo a este, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.
- ✓ Si la persona le pide que le hable con más volumen, use un tono de voz moderadamente más alto, pues puede creer que lo está gritando.

- ✓ En los casos en que no se entiende lo que la persona trata de decir, puede pedir que lo repita o lo escriba.
- ✓ Escuche con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.
- ✓ Proporcione la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos
- ✓ Indique siempre los servicios virtuales a personas con movilidad reducida para próximos tramites.
- ✓ Si requiere contactarse con personal de otras dependencias indicar claramente nombre de la persona que lo atenderá e informar para que si es el caso el funcionario se desplace donde el usuario.
- ✓ Despídase de forma amable siempre del usuario indagando si requiere algún otro servicio.
- ✓ Ante cualquier dificultad para la prestación de la atención o servicio a persona en con discapacidad deberá informar inmediatamente al director o coordinador del servicio, para que se solucione o designe otro funcionario.

6.2 Centro de conciliación y arbitraje:

El Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable de Composición de la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá presta sus servicios a la comunidad en general en un entorno apropiado a las necesidades de cada usuario. Actualmente cuenta con la infraestructura adecuada y las herramientas tecnológicas necesarias para brindar el servicio a toda la población, sin generar obstáculos entre el usuario y la entidad.

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.2.4.5.3.1 del Decreto 1429 de 2020 el cual indica:

“Lugar de prestación de los servicios. El Notario o el conciliador, teniendo en cuenta el grado de urgencia o las barreras físicas, económicas, geográficas, o de cualquier otra índole que enfrente la persona con discapacidad, previa solicitud del interesado, podrán optar por desplazarse al lugar donde la persona con discapacidad se encuentre, o hacer uso de los medios tecnológicos que ofrezcan plena garantía de identificación y seguridad de la información, para los fines previstos en este capítulo”

6.3 Señalización de la Cámara de comercio

Punto de atención preferencial área de Registros Públicos, ventanilla N 4



Baños en zona de atención al público; auditorios y registros públicos



Rampa de acceso área de atención al público y auditorios



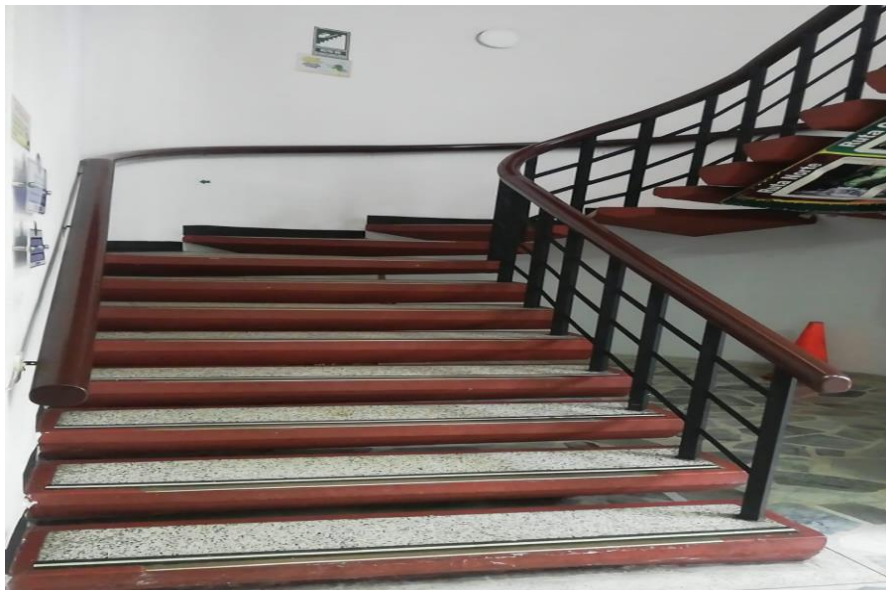
Rampa de acceso a ventanilla única.



Rampa de acceso a andén de la Cámara de Comercio



Escaleras y pasamanos en la sede administrativa



Elaboro:	Revisó	Aprobó
Jefe de Control Interno y Calidad	Dirección Jurídica y de Registros Dirección Administrativa Coordinador CAE.	Comité de Control Interno