

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: SC-SCC-D-025
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD		PÁGINA 1 DE 4
		FECHA PUBLICACIÓN: 20/12/2024

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la prestación del servicio de interpretación de lengua de señas para las personas con discapacidad auditiva.

2. ALCANCE

Tiene alcance a todas las áreas de Banco que requieran el servicio de interprete en lengua de señas.

3. CONDICIONES GENERALES

El presente documento detalla las diferentes actividades que desarrolla Bancóldex para prestar el servicio a personas en condición de discapacidad auditiva en los diferentes canales.

- Videollamadas.
- Punto de atención física (Recepciones y Oficinas Regionales).
- Apoyo en Reuniones y eventos.

El servicio será prestado a través del Contact Center con la empresa **Multiseñas**, esta es una empresa especializada en la atención a persona en condición de discapacidad auditiva mediante el uso de la lengua de señas, dicha empresa se encargará de atender a nuestros clientes que tengan esta condición.

4. TIPOS DE DISCAPACIDAD

- **AUDITIVA:** es la disminución en la capacidad para escuchar sonidos a un nivel de normalidad, puede ser de diferentes tipos y grados. Pero que usen la lengua de señas colombiana o lengua de señas americana para comunicarse. No debemos referirnos a ellos con términos como: sordomudo, mudito, sordito. El termino correcto es sordo o persona con discapacidad auditiva.
- **SORDO CEGUERA:** es una discapacidad única que consiste en una deficiencia visual y auditiva conjunta, para eso usaremos señas táctiles y es necesario que este un intérprete de forma presencial realice el servicio de interpretación.
- **VISUAL:** Son cualquier manifestación física que conlleve problemas en la calidad de la visión de un individuo, pudiendo ser resultado de múltiples factores como traumatismos, infecciones virales, edad, causas hereditarias o congénitas. En estos casos nos valdremos del braille para brindarle información oportuna y un trato digno.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: SC-SCC-D-025
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD		PÁGINA 2 DE 4
		FECHA PUBLICACIÓN: 20/12/2024

5. CANALES DE ATENCIÓN

5.1 Canal de atención de videollamadas

Protocolo: Cuando ingrese la solicitud de atención por videollamadas el funcionario o persona de la recepción deben hacer lo siguiente:

Paso 1: Saludo en señas Se dará un breve saludo en lengua de señas basando en el siguiente guion:

- Buenos días o buenas tardes
- Mi nombre es _____ soy asesor profesional de Bancóldex.
- Permítame un momento voy a activar nuestro Protocolo para brindarle la mejor atención.

Tenga en cuenta lo siguiente: trate de sonreír, los sordos son muy visuales, así que si es amable las señas se verán atractivas y cordiales.

Paso 2: Activar servicio de interpretación: Solicitar el servicio al número de atención de Multiseñas (302-828-0589) y enviar el link de la reunión de Google meet al correo: servicio.multisenas@gmail.com.

Paso 3: Se brinda la asesoría: usando los servicios de interpretación.

Tenga en cuenta lo siguiente: Hable siempre en primera persona mirándole a los ojos, hágale a la persona y no al interprete, no use expresiones como “dígame esto”, el intérprete le hará la voz a nuestro cliente y no hablara en tercera persona.

Paso 4: Despedida en señas Se dará una breve despedida en señas, agradeciendo por usar nuestros servicios basado en el siguiente guion:

- Gracias por comunicarse con Bancóldex, recuerde que lo atendió _____.
- Hágale saber que usted está a su servicio, con una frase amable
- Indague si le puede colaborar con algo más
- Espere a que la persona que llama cuelgue primero, de modo que la llamada no se corte cuando todavía esté hablando.

5.2 Canal de atención puntos físicos

Protocolo: Cuando ingrese la solicitud a los puntos físicos del Banco los asesores del Contact Center, funcionarios o personas de la recepción deben hacer lo siguiente:

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: SC-SCC-D-025
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD		PÁGINA 3 DE 4
		FECHA PUBLICACIÓN: 20/12/2024

Paso 1: Saludo en señas Se dará un breve saludo en lengua de señas basando en el siguiente guion:

- Buenos días o buenas tardes.
- Bienvenido a Bancóldex, mi nombre es _____.

Tenga en cuenta lo siguiente: trate de sonreír, los sordos son muy visuales, así que si es amable las señas se verán atractivas y cordiales.

Paso 2: Activar servicio de interpretación Se le pedirá a nuestro cliente que escanee el código QR para que de esa manera se comuniquen directamente con el intérprete y solicite el servicio de interpretación.



Nota: El intérprete de Multiseñas se encargará de ser el puente de comunicación entre el funcionario y el usuario, toda la atención y gestión será realizada por parte del funcionario.

En caso que el usuario no cuente con una red de internet, el funcionario o persona de recepción deberá gestionar:

- Para Bogotá se debe realizar la solicitud a @Linea 800 agregando la siguiente información para tener el registro:
 - Nombre del usuario invitado o tercero
 - Correo electrónico de invitado o tercero
 - Especificar para que lo necesita o a donde va a ingresar
 - Fecha y hora de duración de uso
 - Autorización del jefe o persona responsable del invitado
 - Incluir detalle de presencia de usuario en condición de discapacidad para generar prioridad en la atención.

La solicitud se puede hacer el mismo día de la visita o al tiempo que el visitante llega.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: SC-SCC-D-025
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD		PÁGINA 4 DE 4
		FECHA PUBLICACIÓN: 20/12/2024

- Para las sedes regionales se debe hacer la solicitud agregando la misma información a los auxiliares comerciales de cada sede y la atención es inmediata.

Tenga en cuenta lo siguiente: Hable siempre en primera persona mirándole a los ojos, hágale a la persona y no al interprete, no use expresiones como “dígame esto”, el intérprete le hará la voz a nuestro cliente y no hablara en tercera persona.

Paso 3: Remitir a funcionario, La persona de la recepción debe seguir el siguiente guion y se puede apoyar del servicio de interpretación para comunicarse.

- Permítame un momento por favor, voy a llamar a (Nombre completo) para que lo reciba.

Paso 4: Se brinda la asesoría, El funcionario que atienda a nuestro usuario debe repetir solamente el paso 1 y entra a realizar la asesoría valiéndose del servicio de interpretación.

Nota: El funcionario debe asegurarse que el intérprete lo escucha bien, pero siempre el funcionario debe dirigirse directamente a usuario y no al interprete.

Paso 5: Despedida en señas Se dará una breve despedida en señas, agradeciendo por usar nuestros servicios basado en el siguiente guion:

- Gracias por visitarnos.

5.3 Apoyo en reuniones y eventos:

Protocolo

Paso 1: El funcionario deberá enviar un correo a la oficina de servicio al cliente del Banco OSC, con el fin de coordinar el servicio de interpretación.

Paso 2: La oficina del servicio al cliente coordinará la reunión en Google Meet, Teams o presencial, y esta a su vez le hará saber al funcionario la confirmación de dicho servicio.

Nota: Tener en cuenta que, si un usuario con sordoceguera requiere nuestros servicios, es necesario solicitar una asesoría de forma presencial con la Oficina de Servicio al Cliente del Banco, la cual se encargará de coordinar el intérprete.

6. ANEXO

Anexo 1. Esquema de atención a personas con discapacidad auditiva o sordoceguera.