

GUÍA

DE ATENCIÓN

INCLUYENTE



100%
Apasionado



¿CÓMO ES UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO INCLUYENTE PARA LAS **PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MAYORES Y CON ORIENTACIÓN SEXUAL DIVERSA**?

Es la misma experiencia que ofrecemos a todos nuestros clientes y a través de la cual proyectamos la promesa de servicio y los atributos de nuestro Banco (cercanos, innovadores, positivos, apasionados por nuestros clientes y sabios). Teniendo en cuenta que las personas de todos los orígenes étnicos, niveles socio-económicos, profesiones, las personas con discapacidad, las personas mayores y las personas con una orientación sexual diversa son individuos con sueños y expectativas como todos los demás, y tienen formas de percibir las cosas, de

escuchar, ver, comprender o relacionarse; debemos hacer algunos ajustes en el entorno, la comunicación, los objetos y el servicio, para brindarles una experiencia positiva.

En el Banco Popular somos incluyentes y estamos comprometidos con el bienestar y el logro de los propósitos de todos nuestros clientes; así, con positivismo y pasión nos esforzamos para hacer de cada interacción una experiencia grata y memorable, sin importar cualquier condición diferencial de las personas.



1. LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



1.1 CONOZCAMOS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Porque somos cercanos y queremos que todas las personas se sientan "como en casa" debemos conocer mejor cómo atender a sus necesidades. A continuación encontrarás algunos conceptos básicos que te ayudarán a comprender mejor el concepto de discapacidad.

Son personas con discapacidad, quienes "tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo; que al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Ley 1618 de 2013)".

La anterior definición nos ayuda a comprender que la discapacidad no es algo inherente a la persona, sino el resultado de la interacción entre dicha condición y las barreras físicas, actitudinales o comunicativas que le impone el entorno.





1.2 ¿QUÉ TIPOS DE DISCAPACIDAD EXISTEN?



Discapacidad auditiva:

Puede manifestarse como pérdida total [sordera], o pérdida parcial [hipoacusia] de la audición. Se puede afirmar que la mayoría de las personas con discapacidad auditiva conservan la capacidad para hablar, por esta razón no es indicado usar el término "personas sordomudas". Una de las principales formas de comunicación que utilizan las personas sordas es la lengua de señas y la lectura labio facial y gestual. En Colombia no todas las personas sordas pueden hablar o leer el castellano, como apoyos se usan audífonos, implantes cocleares o el apoyo de un intérprete de lengua de señas colombiana.



Discapacidad visual:

Una persona con discapacidad visual tiene una alteración del sentido de la vista, que puede ser total o parcial; así se distingue entre ceguera (pérdida total de la visión) y deficiencia visual (pérdida parcial de la visión).

Como apoyo pueden utilizar ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores, magnificadores de pantalla o perros guía.

Es importante precisar que por la tarea que desempeñan los perros guía se les debe permitir el ingreso, sin restricciones a todos los establecimientos de atención al público.



Discapacidad intelectual o cognitiva:

La discapacidad intelectual o cognitiva comprende a quienes tienen deficiencias significativas tanto en el funcionamiento cognitivo (razonamiento, resolución de problemas, pensamiento abstracto), como en las conductas adaptativas (respuesta a situaciones de la cotidianidad), lo cual afecta su desempeño en actividades prácticas, conceptuales y sociales.

Se puede manifestar como Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Retraso Mental, Autismo, entre otros. Las personas con discapacidad intelectual tienen, en general, una forma de pensar y razonar con ritmo diferente a las otras personas de su misma edad, lo cual causa dificultades en su comunicación, en la interacción social y en su autonomía.



Sordoceguera:

Es una disminución parcial o total de la audición y de la visión simultáneamente; se utilizan como apoyo guías intérpretes y las mismas ayudas técnicas usadas por las personas con discapacidad visual y auditiva.



Discapacidad física o motriz:

Hace referencia a las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo. Pueden presentar amputación o parálisis total o parcial de sus extremidades superiores o inferiores, disminución o descoordinación del

movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio. Utilizan dispositivos de apoyo como sillas de ruedas manuales o electromecánicas, scooters eléctricos de tres o cuatro ruedas, bastones, muletas, caminadores, cabestrillos; también pueden usar prótesis que no siempre son visibles o reconocibles por las demás personas. En esta tipología se incluyen las personas de talla baja, que se refiere a quienes tienen estatura significativamente inferior al promedio.



Discapacidad mental o psicosocial:

Se presenta por factores bioquímicos o genéticos y afecta el razonamiento, el comportamiento, los sentimientos, el humor, la facultad de reconocer la realidad, de adaptarse a las condiciones de la vida y de relacionarse con otros. Puede manifestarse como depresión mayor, trastorno de ansiedad, psicosis, trastorno bipolar, esquizofrenia, trastorno obsesivo-compulsivo (TOC), trastorno de pánico, estrés post-traumático, entre otros.



Discapacidad múltiple:

Se denomina así por la presencia combinada de varias discapacidades, no solo a nivel intelectual, auditivo, visual y motor, sino también con otras condiciones como: parálisis cerebral, epilepsia, escoliosis, autismo, hidrocefalia y dificultades conductuales.

No solo es la suma de estas alteraciones lo que caracteriza a la discapacidad múltiple, es también el nivel de desarrollo de la persona, sus posibilidades a nivel funcional, comunicativo, social y de aprendizaje, lo que a su vez determina las necesidades educativas y ocupacionales de la misma.

+



Diagnósticos clínicos:

Cuando la situación de salud ocasiona limitaciones en la actividad y restricciones en la participación debido a enfermedades relacionadas con los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, de la piel, enfermedades terminales, entre otras, se pueden generar restricciones o impedimentos para interactuar física, sensorial y psicológicamente con el entorno ambiental y social donde se desenvuelven.

El panorama puede ser amplio y se encuentran en esta categoría las personas con cáncer, diabetes, SIDA, con deficiencias cardíacas, renales, metabólicas, digestivas, respiratorias, entre otras.



1.3 USEMOS UN LENGUAJE INCLUYENTE

Porque somos un Banco humano y respetuoso, en el que nos interesamos genuinamente por nuestros clientes y sabemos cómo tratarlos, entendemos la importancia del uso de un lenguaje adecuado para relacionarnos con todas las personas.

El lenguaje incluyente en el caso de la discapacidad, parte del hecho de que estamos refiriéndonos a una persona con un nombre, a quien su discapacidad no la define; tengamos presente que el lenguaje que utilizemos tiene el poder de excluirla o de incluirla. Se ha hecho frecuente el uso de términos que algunos consideran correctos tales como discapacitado, persona en situación de discapacidad o minusválido; sin embargo, en la Convención de Derechos de las personas con discapacidad, promulgada por la ONU en el año 2016, se definió como referencia universal el término “persona con discapacidad”.

➤ A continuación encontrarás una guía de expresiones incluyentes que te resultará muy útil para interactuar de manera fluida y respetuosa con los clientes y usuarios con discapacidad.



TIPO DE CONDICIÓN	EXPRESIÓN INCLUYENTE	EXPRESIÓN EXCLUYENTE (QUE NO DEBEMOS UTILIZAR)
DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL	• Persona con discapacidad mental o psicosocial.	• Loco • Demente • Trastornado
DISCAPACIDAD MOTRIZ O FÍSICA	• Persona con discapacidad motriz o física. • Persona con amputación. • Persona de talla.	• Paralítico • Lisiado • Tullido • Cojo • Enano • Pati cortico • Mocho • Amputado • Postrado en silla de ruedas
VEJEZ	• Persona mayor.	• Pensionadito • Viejo • Abuelo • De la tercera edad • Anciano
DISCAPACIDAD	• Persona con discapacidad.	• Discapacitado • Incapacitado • Minusválido • Disminuido • Impedido • Limitado • Inválido • Deficiente • Inútil • Incapaz
DISCAPACIDAD VISUAL	• Persona con discapacidad visual. • Persona ciega. • Persona con baja visión.	• Invidente • Ciego • Cegatón
DISCAPACIDAD AUDITIVA	• Persona con discapacidad auditiva. • Persona sorda. • Persona con hipoacusia o baja audición.	• Sordomudo • Sordo • Mudo • Bajo de audición
DISCAPACIDAD INTELECTUAL O COGNITIVA	• Persona con discapacidad intelectual o cognitiva.	• Retardado mental • Mongólico • Tonto • Bobo • Incapaz • Tarado • Subnormal • Retraído



1.4 BRINDEMOS UN TRATO INCLUYENTE

Ten en cuenta estas pautas y asegurarás un trato incluyente y digno a las personas con discapacidad, las cuales están basadas en el respeto y el sentido común y son aplicables a todas las personas en general.

- Identifícate y preséntate antes de iniciar una conversación.
- No te precipites en ayudar sin consultar primero, es muy común asociar discapacidad con la necesidad de dependencia de otros, lo cual no siempre es cierto.
- Pregunta primero si la persona necesita ayuda. Si no la requiere, actúa naturalmente sin insistir; si la requiere pregunta: ¿Por favor, indíqueme cómo le puedo ayudar?. Activa siempre el proceso de atención preguntando cuál es su necesidad, no tomes decisiones por la persona.
- Dirígete siempre a la persona, así se apoye en un acompañante, reconoce su presencia y dirígale toda tu atención.
- Al dirigirte a una persona con discapacidad que tiene dificultades del habla, dale suficiente tiempo para que pueda responder y expresarse. Si no le entiendes algo, debes hacérselo saber, y no continuar como si lo hubieses entendido.
- Evita tocar la silla de ruedas, los dispositivos de apoyo o las ayudas vivas, sin previa autorización ya que forman parte del espacio personal de quien las usa.

- Actúa con naturalidad en los encuentros personales. Utiliza el sentido común y la lógica ante cualquier situación que se presente. No trates a la persona como si fuera un niño, evita utilizar términos en diminutivos como: “el pensionadito”, “el abuelito”, “el señor cieguito”, “la señora sordita” o “el mochito”.
- Ten presente que no existen palabras “tabú” que no se puedan utilizar delante de una persona con discapacidad, salvo aquellas que puedan resultar ofensivas o discriminatorias. Se empático ante su situación, demostrando respeto, atención y tolerancia.





2. BRINDEMOS EXPERIENCIAS POSITIVAS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL **CANAL PRESENCIAL**



2.1 PERSONAS CON **DISCAPACIDAD AUDITIVA**

Para brindarle la mejor experiencia de servicio a las personas con discapacidad auditiva, sigue estas recomendaciones:

- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas o alguien más que le facilite la comunicación, debes mirar y dirigirte siempre a la persona con discapacidad, aún cuando ella no te mire todo el tiempo; esto ayuda a generar confianza y comodidad con el servicio y permite verificar si está comprendiendo el mensaje.
- Si la persona se comunica en forma escrita (no todas conocen el idioma español, ya que su forma de comunicación natural es la lengua de señas colombiana), escríbele textos breves y claros (¿quién? ¿qué? ¿cuándo? ¿cómo?).
- Habla con voz clara y en tono natural, no grites ni gesticules en exceso, ya que la persona puede interpretar equivocadamente que estás usando un tono agresivo.

- Ubícate siempre de frente a la persona, procura estar a su misma altura visual y que su rostro esté bien iluminado; permanece quieto mientras le hablas sin darle la espalda, girar la cabeza o agacharte.
- Vocaliza correctamente, sin hacer muecas ni taparte la boca con la mano u objetos que dificulten la lectura de tus labios; ya que algunas personas sordas hacen lectura labio facial.
- Habla con un ritmo adecuado, puedes ayudarte con mímica y gestos sencillos, sin exagerar.
- Siempre que sea posible utiliza accesorios y ayudas visuales para ilustrar un mensaje, especialmente cuando se trate de material o información compleja; también puedes apoyarte en esquemas y dibujos.
- Para llamar su atención bastará con golpear suavemente el suelo o la mesa, ya que perciben las vibraciones con mucha facilidad, darle un leve toque en el brazo u hombro, o pasar una mano por su área de visión para avisarle.
- En una reunión o grupo, es conveniente que se sienten en semicírculo y que todos los integrantes miren al emisor, para que la persona sorda pueda seguirle; se debe evitar que varias personas hablen en forma simultánea.
- No digas que entiendes si no es así, tu interlocutor puede percibir que no está siendo comprendido; pregunta y valida el mensaje hasta que estés totalmente seguro de haberle entendido.

- Una persona con hipoacusia que hace uso de audífonos comúnmente no llega a tener una audición completa, por lo tanto, la comunicación no es igual que con un oyente; si es posible acércate un poco al audífono, no es necesario gritar.



2.2 PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Para brindarle una experiencia positiva a las personas con discapacidad visual, sigue estas recomendaciones:

- Saluda asegurándote de que la persona sepa que te estás dirigiendo a ella, preséntate e identifícate con tu nombre y cargo.
- Si es necesario captar su atención toca suavemente su brazo o mano. Si la persona está acompañada de su perro guía, no lo separes de él, no lo toques, no lo distraigas ni lo consientas; permítele entrar antes que tu cliente ya que éste representa sus ojos y su seguridad. Recuerda que no se trata de una mascota, el animal está trabajando.

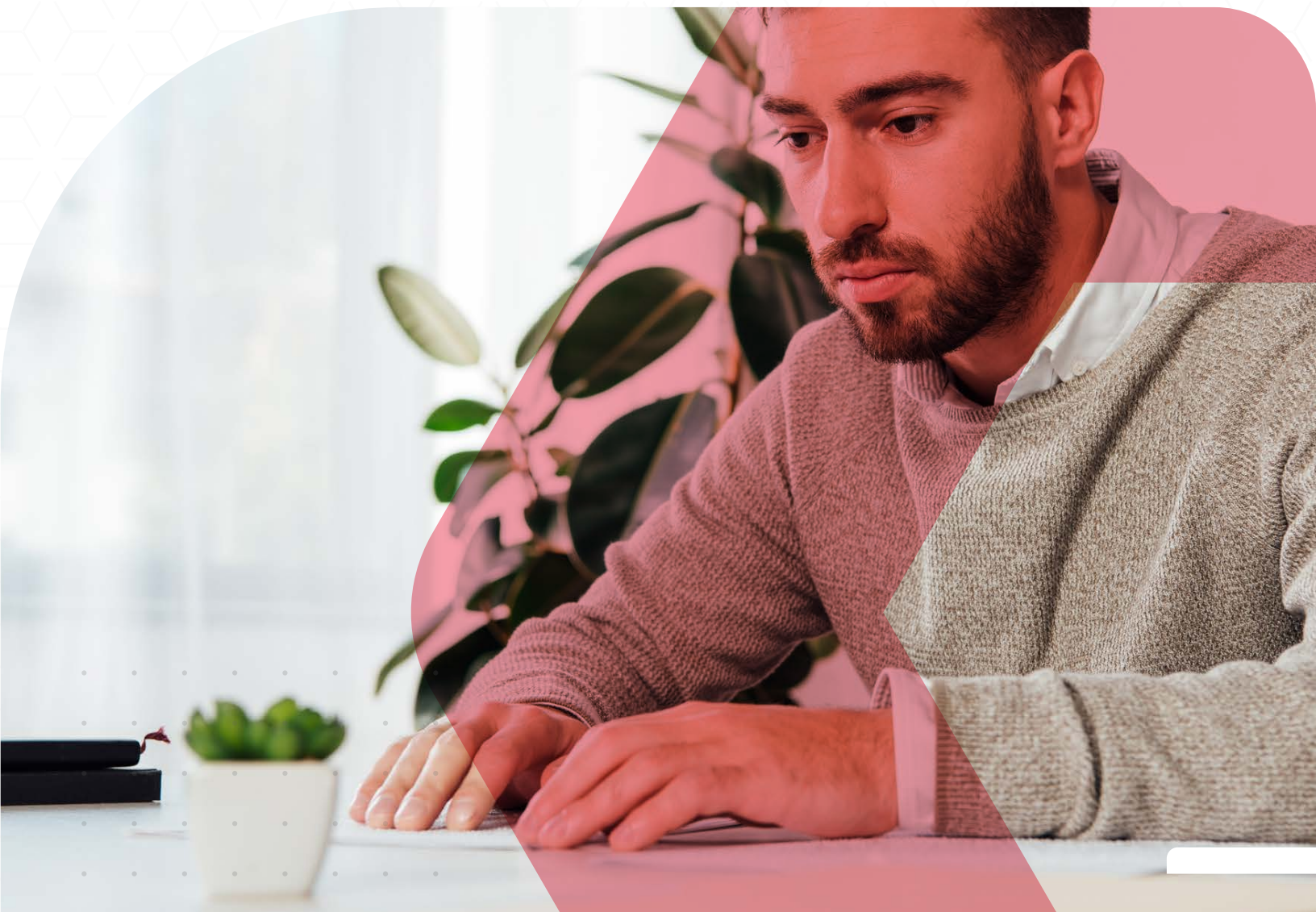
El anfitrión, o quien actúe como tal, es la primera persona que tiene contacto con la persona ciega, para acompañarlo sin incomodarle deberás tener en cuenta:

- Describirle el entorno indicando en forma general la configuración del espacio y objetos; debes hacerlo de manera simple y sencilla, evitando información que no sea necesaria y

haciendo referencia a espacios y objetos desde la ubicación de la persona: "al frente encuentra el dispositivo de turnos a 5 pasos de distancia", "a su derecha puede encontrar las sillas para que espere mientras le anunciamos la disponibilidad de un Asesor de Servicio"; evita usar expresiones como: "allá encuentra el cajero electrónico", o "coja por ahí para ir a las cajas". Si se tienen guías podotáctiles en el piso, puedes hacer un recorrido con la persona teniendo presente su necesidad específica.

- Acompáñalo a tomar la ficha con el turno, permitiéndole que interactúe con el dispositivo (digital o manual) en la medida de sus posibilidades; guíalo a la zona de espera, al módulo de atención prioritaria y a la salida.

- Para guiarlo debes colocar tu mano sobre su hombro o brazo, manteniéndote relajado para transmitirle seguridad. Debes caminar un paso adelante de la persona ciega, ubicándote al lado contrario del bastón o perro guía y acomodándote a su paso sin imponer tu propio ritmo. Si van a atravesar rampas o escaleras con pasamanos, debes guiar la mano libre de la persona hasta el mismo.
- Si hay escaleras debes informarle cuando se encuentre frente al primer escalón, cuando exista un descanso y cuando llegue al último. No debes tomar su brazo o mano sin previo consentimiento, empujarle, halarle del vestido o accesorios, ni tocarle o cambiarle de lugar el bastón o perro guía.



- Para indicarle que tiene un asiento cerca tomas su mano, previo consentimiento, y la ubicas sobre el respaldo o brazo de la silla, permitiéndole que se siente por sus propios medios. Le debes informar si delante existe una mesa o superficie de atención.
- Debes preguntarle si requiere ayuda para realizar las transacciones o si prefiere interactuar de manera autónoma con el Asesor de Servicio. Si requiere la ayuda debes verificar en voz alta la cantidad de billetes, monedas, o tipo de documentos que está entregando o recibiendo la persona con discapacidad.
- Los billetes que se le entregan se deben ordenar de menor a mayor, y se debe verificar que todo lo recibido lo guarde en un lugar seguro. Si no requiere ayuda le describes rápidamente el lugar de atención y la disposición de elementos, indicándole la forma de manipular el pin pad, dispositivos biométricos u otros.
- Cuando la persona con discapacidad visual esté frente a un mostrador de atención y le vayas a ofrecer documentación u objetos, debes acercarlos a su mano para que pueda colocarlos en el lugar que le sea más cómodo.
- No te ausentes sin avisar, tampoco entres en el recinto sin saludar, facilita que sea conocida tu presencia mediante tus pasos y un breve saludo; infórmale si hay más personas presentes.

- Comunícale a la persona qué estás haciendo o qué vas a hacer, por ejemplo: “un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento”.
- A las personas con discapacidad visual los tiempos de espera se les hacen más largos al no poder percibir completamente lo que pasa a su alrededor, por lo tanto, la atención debe ser lo más ágil posible.
- Si la persona ciega está realizando algún procedimiento relativo a la administración, apertura o terminación de productos, debes verificar el pleno entendimiento de la información. Si debes leerle un documento hazlo despacio, no abrevies, ni hagas comentarios sobre el contenido; indica al leer los signos ortográficos: comillas, interrogación o exclamación.
- Para la firma de documentos, previo consentimiento, le conduces el dedo índice de la mano contraria a la que utilizará para firmar hasta el inicio de la línea en donde debe plasmarla; la persona elegirá la manera para hacerlo eficientemente, algunos usan tarjetas especialmente diseñadas con una ventanilla, los dedos de su mano contraria o cualquier elemento que pueda funcionar como guía, tú solamente debes indicarle el lugar de inicio.
- Si llega acompañada por un familiar o un guía, debes respetar las dinámicas de interacción entre ellos y debes dirigirte siempre a la persona con discapacidad y no exclusivamente a su acompañante.



- Cuando le hables a una persona con discapacidad visual, llámala por su nombre para que sepa que estás dirigiéndote a ella.
- Utiliza con naturalidad expresiones que hacen referencia a la visión tales como: "mire, ha visto, observe que...", entre otras, no temas incomodarle ya que son parte del uso cotidiano del lenguaje.
- Al advertir de un peligro debes evitar exclamaciones que puedan provocar ansiedad como "¡ay!", "¡cuidado!"; utiliza expresiones que eviten que siga avanzando tales como: "pare", "deténgase" y luego le explicas el peligro y le ayudas a evitarlo.



2.3 PERSONAS CON SORDOCEGUERA

Para brindarle una experiencia positiva a las personas con sordoceguera, sigue estas recomendaciones:

- Debes dirigirte directamente a la persona con discapacidad; ella no te ve ni te escucha bien, pero sí te percibe, siente tu presencia, tu cercanía y la disposición de tu cuerpo.
- Siempre irá acompañada de una persona que actúa como su guía intérprete, pregúntale a este, si la persona conserva algo de visión y trata siempre de ponerte dentro de su campo visual, es posible que pueda leer tus labios; si no es así intenta escribiendo palabras y frases sencillas con letras grandes sobre un papel blanco para que contraste. Procura ubicarte donde recibas buena iluminación.

- Establece una comunicación asertiva con el guía intérprete, él es quien puede orientarte sobre la mejor manera para comunicarte con la persona con discapacidad.
- Si detectas que la persona utiliza un audífono, ubícate cerca al mismo, habla clara y directamente, vocalizando muy bien las palabras con una intensidad razonable, sin gritar.
- Para llamar la atención de la persona con sordoceguera, toca suavemente su hombro o brazo.
- Ubica a la persona sordo ciega próxima a un referente en el espacio cómodo y seguro.
- Muéstrale tangiblemente dónde se encuentran los objetos y de ser necesario hazlo en varias ocasiones, evita cambiarlos de lugar.
- Sigue las pautas indicadas para las personas con discapacidad auditiva y visual.



2.4 PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O COGNITIVA

Para brindarle una experiencia positiva a las personas con discapacidad intelectual o cognitiva, sigue estas recomendaciones:

- Inclúyela activamente en la conversación, no te dirijas solo a su acompañante.

- Bríndale un trato amable, respetuoso y acorde con su edad.
- Bríndale ayuda solo cuando sea necesario, permitiendo que la persona se desenvuelva con autonomía.
- Utiliza un lenguaje simple, explícito y breve; repítele cuando sea necesario. Las instrucciones que le brindes sobre el funcionamiento de un producto o servicio deben ser cortas y fáciles de recordar.
- En una conversación la persona con discapacidad intelectual puede requerir más tiempo para responder, dedica el tiempo necesario para que pueda comunicarse de la mejor forma posible contigo.
- En ocasiones pueden tener comportamientos que podrían parecerte extraños (vocalizaciones, sonidos o gestos inusuales), permanece neutro ante ellos y continúa de forma natural.
- Dale mucha importancia a la interacción, usa un para-lenguaje (gestos, sonrisas, miradas, tono de voz) que le permita crear un ambiente de seguridad y tranquilidad.
- Ten en cuenta que algunas personas con discapacidad intelectual sienten incomodidad con el contacto físico y otras son excesivamente cariñosas; lo recomendable es que mantengas una distancia prudente igual que con todos tus clientes.



2.5 PERSONAS CON **DISCAPACIDAD** **FÍSICA O MOTRIZ**

Para brindarle una experiencia positiva a las personas con discapacidad física o motriz, sigue estas recomendaciones:

- Pregúntale primero si necesita ayuda, de ser afirmativo, indaga cómo puedes hacerlo.
- No fijas tu mirada en la prótesis, silla, bastón, muleta u otro dispositivo que use; concéntrate solo en la persona y en su mensaje.
- No manipules los dispositivos de apoyo, ni empujes la silla de ruedas a menos que la persona te lo solicite.
- Deja siempre al alcance de la persona las muletas, caminadores, bastones o sillas de ruedas.
- Ofrécele tu ayuda si ves que carga objetos como paquetes, bolsos, sombrillas, maletas.
- Evita tomarla por los brazos, esto puede causar inestabilidad corporal; si ella lo requiere te indicará la manera de hacerlo.
- En compañía de alguien que camina despacio y/o utiliza muletas, debes ajustar tu paso al suyo, no le afanes, hales o empujes.



- Algunas personas con discapacidad física pueden tener dificultades para la manipulación de objetos; si no te pide ayuda específicamente, respeta su ritmo y autonomía y dale el tiempo que necesite para tomar el objeto, realizar la transacción, plasmar su firma etc.
- Algunas personas también tienen alterada su capacidad verbal, es importante que seas paciente y esperes a que termine cada palabra o frase sin interrumpirle, ni adelantarte a lo que va a decir.
- Si está en el área de cajas y no hay módulos cuya altura esté al alcance de la persona en silla de ruedas o de talla baja, busca la manera de acercarle los dispositivos o documentos, sin afectar la comodidad seguridad y confiabilidad de la transacción.
- Si la persona lo requiere, bríndale apoyo en el proceso de asignación de turno (manual o digital), es posible que la altura o el campo visual no sean alcanzables para ella.
- Si en las sedes de atención hay servicios mediados por escaleras, a los usuarios con movilidad reducida se les debe atender en niveles donde puedan acceder de manera autónoma y segura.
- Si una persona que usa silla de ruedas requiere ayuda para subir o bajar una rampa, ten en cuenta que al subir la silla estará de frente a la rampa y al bajar estará de espaldas a la misma.
- Si la persona tiene sobrepeso, debes recurrir a alguien más para que te apoye con el control del descenso desde delante de la silla, para evitar deslizamientos y accidentes.

- Para sostener una conversación con una persona que está en silla de ruedas o es de talla baja, sitúate frente a ella y a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Si la persona tiene amputada la mano derecha no dudes en saludarle estrechando su mano izquierda, utilizando tú la misma mano.
- Si por ausencia o inmovilidad de sus extremidades superiores no puedes saludarle con apretón de manos, realiza otro gesto que denote acercamiento.



2.6 PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL

Para brindarle una experiencia positiva a las personas con discapacidad mental o psicosocial, sigue estas recomendaciones:

- Ante una crisis permanece tranquilo, no te acerques al espacio corporal de la persona; si lo ves conveniente, pregúntale cómo ayudarlo o a quien puedes acudir. Si va con un acompañante apóyate en él, seguramente sabrá cómo manejar la situación.
- Nunca entres en confrontación con alguien que está en crisis, no trates de tocarlo ni de sujetarlo. Modera tus gestos y expresiones, no levantes el tono de tu voz, así la otra persona te grite; no le mires fijamente ni hagas movimientos fuertes con tus manos o con tu cuerpo. De manera discreta retira los objetos con los que pueda agredirse o agredir a otros.



- Ten presente que en una crisis la persona puede ser un riesgo para ti, para ella misma y para los demás; por lo tanto, no intentes controlar la situación, mantente a distancia y busca ayuda en el personal de seguridad o, si es necesario, llama al 123.



2.7 PERSONAS CON DISCAPACIDAD MÚLTIPLE O DIAGNÓSTICOS CLÍNICOS LIMITANTES

Para que tengan una experiencia positiva, sigue estas recomendaciones:

- Ofrécele tu ayuda y, si la requiere, pregúntale cómo hacerlo.
- En términos generales, puedes aplicar las recomendaciones indicadas para las otras discapacidades. En la mayoría de los casos están acompañadas de un familiar o un cuidador; respetuosamente debes dirigirte al cliente o usuario con discapacidad. Si verificas que no te comprende, acude al acompañante.
- Sé prudente al acercarte, respeta el entorno inmediato de la persona con sus dispositivos de apoyo y su desplazamiento.
- Verifica que la información es comprendida por la persona.
- Activa tu proceso de atención de manera natural, sencilla, flexible, respetuosa y digna.

3. BRINDEMOS EXPERIENCIAS POSITIVAS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CANAL TELEFÓNICO



3.1 PAUTAS DE ATENCIÓN PARA EL CANAL TELEFÓNICO

Para efectos de activar un protocolo de atención incluyente para el canal telefónico, se recomienda que además de los guiones establecidos por el Banco Popular para la atención a los clientes y usuarios en general, sigas estas orientaciones:

- Si identificas que estás hablando con una persona con discapacidad, porque ella te lo manifiesta directamente, o porque detectas señales audibles como el tono de la voz, lentitud en el hablar, pausas inesperadas en la conversación, términos deshilados o preguntas repetidas, debes actuar natural, mantén una “postura vocal” calmada, se paciente y empático.
- Se prudente, a nadie le agrada que le pregunten si tiene una discapacidad, la información simplemente se hará evidente, ponte en el lugar de la persona con discapacidad, preguntándote “¿Cómo me gustaría ser tratado?”.

- Repite la información tantas veces como sea necesario, hasta asegurarte que la persona haya comprendido bien tu mensaje.
- Si se realiza una operación transaccional, comprueba varias veces la información vital como nombres, identificación personal, información numérica de productos como tarjetas o cuentas, transferencias, pago de productos o servicios, entre otros, manteniendo en todo momento los protocolos de seguridad de la información.
- Tu voz y tus palabras deben cautivar y darle seguridad a la persona que está al otro lado de la línea; el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Debes usar un tono entusiasta que demuestre seguridad en el mensaje y disposición de servicio.
- En el lenguaje, debes prestar especial atención a la elección de palabras y usar términos que sean apropiados cuando te refieras a la persona con discapacidad o algún aspecto relacionado con el servicio.
- Habla despacio y sin exagerar, eso facilita la comprensión a las personas con discapacidad cognitiva, visual o con baja audición. Utiliza un volumen de voz medio. Habla con naturalidad y fluidez.
- Si la llamada se recibe a través del Centro de Relevó (servicio de comunicación telefónica, ofrecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Colombia, que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes), que brinda apoyo a las personas con discapacidad auditiva,

el agente de dicho centro te lo hará saber para que puedas adaptarte al ritmo de la conversación.

- Infórmate sobre los ajustes razonables y medidas de apoyo que el Banco Popular ofrece para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad en todos sus canales.



4. BRINDEMOS EXPERIENCIAS POSITIVAS A LAS PERSONAS MAYORES



4.1 CONOZCAMOS A LAS PERSONAS MAYORES

- La Organización de Naciones Unidas plantea, entre otros objetivos, el reconocimiento de la importancia decisiva que tienen las personas mayores para el desarrollo social, las familias y la interdependencia, la solidaridad y la reciprocidad entre las generaciones.
- Este enfoque en Colombia pone de relieve que las personas mayores dependen de una serie de estrategias para asegurarse un ingreso en la edad avanzada, las cuales pueden variar entre diferentes grupos. Es más probable que las personas que han tenido ingresos más altos reciban pensiones y ayuda familiar, mientras que las de ingresos más bajos continúen trabajando, a menudo en empleos irregulares e impredecibles.
- Diferentes estudios realizados sobre envejecimiento e inclusión financiera en Colombia han señalado que la confianza es uno de los impedimentos para que las personas mayores tengan acceso a los servicios financieros.

- Estas reflexiones nos conducen a reconocer que en la interacción con nuestros clientes y usuarios mayores, se debe partir del entendimiento real de sus necesidades y características, valorándolos y respetándolos como personas que han aportado a lo largo de su vida para el desarrollo de nuestro país.
- En el Banco Popular alrededor del 40% de nuestros clientes pertenecen al segmento de las personas mayores; nuestros esfuerzos por garantizar una experiencia memorable para esta población incluyen una actitud positiva, paciente, comprensiva y empática, que genere confianza para que las personas mayores, y en general todos nuestros clientes y usuarios, se sientan como en casa.



4.2 PAUTAS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES

Es el compromiso de todas las personas que interactuamos con los clientes y usuarios mayores, hacer realidad una experiencia donde:

- Se promoció el reconocimiento de la vejez como el periodo más significativo de la vida humana, por su experiencia y sabiduría. Se permita el uso de su libertad de conciencia, pensamiento, elección y autonomía.
- Sean tratados en todo momento con el respeto y la dignidad que merecen por su condición de persona y por su edad.

- No sean discriminados y calificados como enfermos o incapaces, por su condición de persona mayor.
- Reciban servicios y programas que respondan a sus necesidades específicas, de acuerdo con sus características y habilidades.
- Se ofrezca un ambiente de servicio cómodo y seguro que no afecte la vulnerabilidad inherente a su condición de persona mayor.



CUANDO INTERACTÚES CON UNA PERSONA MAYOR, TEN EN CUENTA LAS SIGUIENTES PAUTAS:

- Sé amable, paciente y empático sin usar tonos condescendientes o paternalistas. No les trates como niños, no les digas: "pensionadito", "abuelito", "mi viejo" u otros apelativos, llámalo por su nombre como a todos los clientes "Sr. Alberto", "Sra. Mónica".
- Mira la persona y no sus arrugas o deficiencias. Pregúntale si necesita ayuda y en caso de requerirla, verifica con ella de qué manera lo haces.
- Identifica si tiene dificultades para su movilidad o para permanecer de pie y en ese caso bríndale atención prioritaria.

- Recuerda que las personas mayores crecieron acostumbradas a otros códigos sociales y por su edad o condición de salud, pueden ser irritables o responder con hostilidad, maneja las situaciones con calma y tolerancia.
- El término correcto para referirte a ellos es "persona mayor", no es adecuado decir adulto mayor, anciano o viejo.
- Si está con un acompañante háblale directamente a la persona, no le ignores, recuerda que él es tu cliente y no su acompañante.
- Sé paciente, si es necesario repite la información hasta que logres advertir que tu cliente la comprendió y acompáñalo al ritmo que manifieste. Usa términos sencillos y cotidianos para explicar los productos y servicios.





5. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS EN NUESTROS CLIENTES CON DISCAPACIDAD Y MAYORES

Esta guía complementa los protocolos de atención que existen en el Banco Popular, para nuestros clientes y usuarios.

Nuestro compromiso es ser un Banco para todos y por ello, es importante que todos nos convirtamos en los mejores anfitriones, de modo que las personas con discapacidad y las personas mayores se sientan "como en casa". contamos con el compromiso y positivismo de todos.

Como apoyo te damos unas recomendaciones generales que parten del sentido común y de saber ponernos en el lugar del otro. Estas pautas te permitirán actuar con naturalidad y serenidad, partiendo de las normas básicas de cortesía de la sociedad para entender y relacionarnos con todas las personas.

COMPROMISO

DESDE LO COMUNICATIVO:

«Sonrío, le miro directamente, hablo con naturalidad y me aseguro de la comprensión de la información brindada»

DESDE LA PRUDENCIA:

«Primero pregunto y luego actúo»

CUANDO ATIENDAS A UNA PERSONA CON COMPROMISO DISCAPACIDAD O UNA PERSONA MAYOR:

- Rompe el hielo: la amabilidad la transmites mediante tu sonrisa, tu mirada y tus palabras suaves. Hazlo de manera natural sin esfuerzos y sin gestos que no sean los tuyos.
 - Si la persona con discapacidad o la persona mayor asiste acompañada de alguien, siempre debes dirigirte a ella, si solo te enfocas en su acompañante estás ignorando su presencia y su capacidad; como es obvio, le generarás molestia e insatisfacción.
 - Mira directamente a la persona, evita distraerte con tu celular o monitor, así estés con una persona con discapacidad visual, ella lo detecta. Evita expresiones y actitudes que infantilicen a la persona, como diminutivos o gestos condescendientes o paternalistas.
 - Modula tu voz y habla con naturalidad como lo haces habitualmente. Verifica con la persona la información que le brindaste y si ésta no la ha comprendido con claridad, repítela tantas veces como sea necesario de manera cordial y serena.
 - Con las personas con discapacidad intelectual y auditiva puedes apoyarte con dibujos, esquemas u otros mecanismos sencillos que hagan más fácil la comprensión del mensaje.
 - Siempre llama a la persona por su nombre, cargo, profesión u ocupación, no le otorgues etiquetas ni rótulos, incluso cuando no estás en su presencia.
-
- No detengas la mirada en la discapacidad, en las arrugas o en las ayudas técnicas que use, concéntrate en la persona.
 - Se naturalmente amable, no exageres tu interés de ayuda ni te excedas en atenciones, eso puede generar molestia.
 - No asumas que una persona con discapacidad o una persona mayor necesita ayuda solo porque está en esa condición o momento de su vida. No temas preguntar, la persona te indicará si desea o no tu colaboración; en caso de que lo requiera verifica con ella cómo hacerlo, para evitar causarle molestias o generarle riesgos a ella o incluso a ti mismo.
 - En ningún momento tomes decisiones por la persona, consúltale primero, no des nada por sentado, ella sabe mejor que nadie lo que puede y lo que no puede hacer.
 - Aplica el "sentido común" de manera respetuosa y eficiente, no permitas que la falta de conocimiento e información te tome la delantera; puedes poner en riesgo la seguridad de ambos.

COMPROMISO

DESDE LA PRUDENCIA:

«Primero pregunto
y luego actúo»

DESDE LA EMPATÍA:

«Yo me pongo
en su lugar»

DESDE LO EMOCIONAL:

«Si yo siento, el otro
también siente»

CUANDO ATIENDAS A UNA PERSONA CON COMPROMISO DISCAPACIDAD O UNA PERSONA MAYOR:

- No manipules las ayudas técnicas o dispositivos de apoyo. Si la persona está en compañía de un perro guía debes tener presente que no es una mascota, el can está realizando un trabajo para el cual ha sido entrenado y si tú lo distraes con caricias, juegos o comida, puedes confundirlo y darle a entender que ya terminó su jornada de trabajo.
- Mantén una distancia prudente de manera que la persona se sienta cómoda y segura; en lo posible evita tocarla, se prudente con el contacto físico; para algunas personas puede ser incómodo pues si le tomas del brazo, incluso si tu intención es ayudar, podrías hacerle perder el equilibrio.
- Ante todo, nunca subestimes la capacidad de una persona con discapacidad o una persona mayor. No lo trates con compasión ni seas sobreprotector o asistencialista, simplemente permite que "las cosas fluyan"; recuerda que el cliente es quien te da la pauta de apoyo.
- "No le hagas a los demás lo que no quieras que le hagan a ti", regla básica de convivencia. Primero siente por unos segundos si tú fueras esa persona y pregúntate: "¿Cómo quisiera que me atendieran?"
- Todos estamos expuestos a una situación de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de nuestras vidas y muy posiblemente todos lleguemos a un estado de edad avanzada. Piensa cómo te gustaría ser comprendido y tratado en esas circunstancias y actúa consecuentemente con ello.
- Ten presente que la discapacidad y la vejez no son contagiosas, la discriminación sí. La persona con discapacidad y la persona mayor no están enfermas ni son incapaces, son seres humanos con capacidades, que tienen derecho a ser autónomos y a ser tratados con la misma dignidad y respeto que merecemos todos.
- Sé comprensivo con el ritmo individual de cada persona, con discapacidad o sin ella, todos tenemos nuestra propia velocidad para comprender y ejecutar tareas.
- Evita las burlas y la lástima, y lo más importante nunca utilices expresiones como discapacitado, inválido, loco, bobo, tuerto, cojo, mocho, retrasado, tullido, lisiado, anciano, viejo, cucho; estas son expresiones ofensivas que lesionan la autoestima. Utiliza siempre el término "persona con discapacidad" o "persona mayor", aunque no estés en su presencia.

COMPROMISO

DESDE LO EMOCIONAL:

«Si yo siento, el otro también siente»

DESDE LO ACCESIBLE:

CUANDO ATIENDAS A UNA PERSONA CON COMPROMISO DISCAPACIDAD O UNA PERSONA MAYOR:

- Cuando etiquetas a una persona con discapacidad o una persona mayor, tú la niegas pues la aíslas de la convivencia social; reduces las oportunidades de compartir juntos. ¿Qué sentirías si a ti te llamaran “la gorda Beatriz” o “el calvo de jurídica”?
- Libérate de los prejuicios y permite que la experiencia entre tu cliente y tú fluya con naturalidad.
- Si las personas con discapacidad o mayores pueden entrar y pasar, todos podemos entrar y pasar. Si ellos alcanzan, todos alcanzamos. Si ella puede, todos podemos.



6. BRINDEMOS EXPERIENCIAS POSITIVAS A LAS PERSONAS SEXUALMENTE DIVERSAS



6.1 APRENDAMOS SOBRE DIVERSIDAD SEXUAL

Todos los seres humanos, de todas las edades, de todas las culturas, tenemos una identidad propia, personal e irreplicable que nos hace ser diferentes, diversos y nos lleva a tener intereses distintos, los cuales se reflejan en nuestras decisiones.

Cuando hablamos de diversidad sexual nos referimos a la variedad que encontramos en todas las personas de acuerdo su deseo de relacionarse afectiva, sentimental y sexualmente.

Las principales orientaciones sexuales e identidades de género, diferentes a las binarias “mujer-hombre” establecidas tradicionalmente, se agrupan en las siglas LGBTI.

A continuación, detallaremos cada una de ellas:



- **Lesbiana:** una mujer que siente una atracción emocional, romántica y sexual hacia otras mujeres.

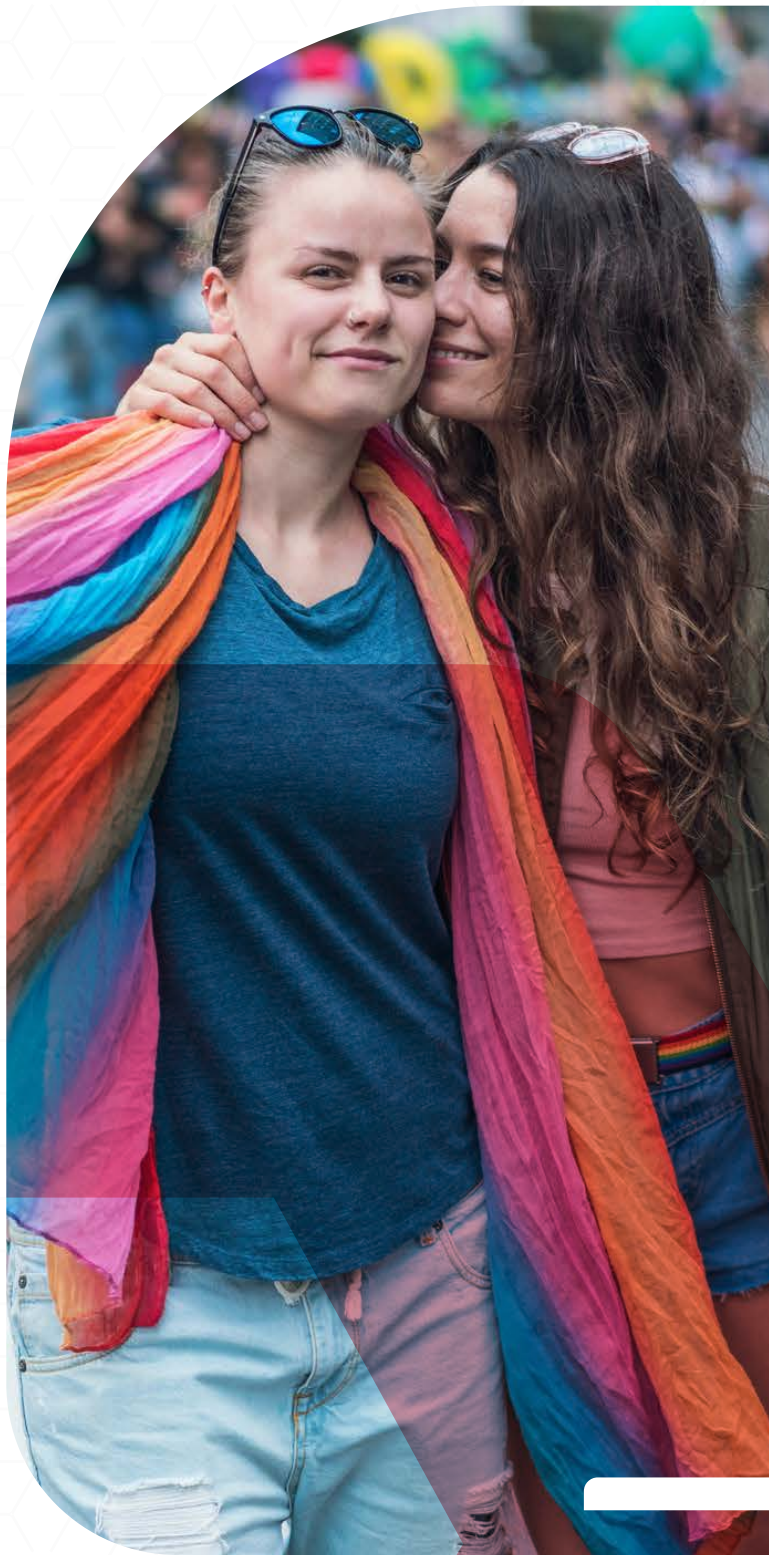
- **Gay:** un hombre que siente una atracción emocional, romántica y sexual hacia otra persona del mismo género; algunas personas solo utilizan el término en referencia a los hombres gay. La palabra "gay" es preferible a la palabra "homosexual", la cual puede asociarse con matices clínicos que algunas personas encuentran ofensivos.

- **Bisexual:** un hombre o una mujer que siente una atracción emocional, romántica y sexual hacia personas de ambos géneros, es decir hacia hombres y hacia mujeres. Para algunos(as), la atracción hacia cada género es equitativa, mientras que para otros(as) puede existir una preferencia de un género, esto se conoce como orientación sexual.

- **Transgénero:** es un término general que describe a las personas cuyo sexo mental o identidad de género, es decir, el sentido interno de ser hombre o mujer, es diferente del sexo que fue asignado por el médico al nacer. El sexo está determinado por varios factores, el más importante es la información en el cerebro o sexo mental. Las transiciones de género hacen énfasis en cambiar el cuerpo para que se alinee con la mente, porque la información en el cerebro no cambia, la identidad de género es innata. Al no estar apegadas a los estereotipos de género, son personas cuyas expresiones incluidos sus comportamientos o apariencia, difieren de las expectativas sociales sobre los roles del sexo asignado a ellos/ellas al nacer.

- **Intersexual:** hace referencia a aquellas personas que nacen con características genéticas y/o físicas de ambos sexos.

Es importante comprender que la sexualidad de una persona se forma a partir de cuatro aspectos fundamentales: el sexo biológico, la orientación sexual, la expresión del género y la identidad de género.





6.2 USEMOS UN LENGUAJE INCLUYENTE

Un aspecto importante para brindar una adecuada atención a nuestros clientes es la empatía. Es decir, comprender la necesidad y las emociones del otro para ponernos en su lugar y actuar de la manera que esperamos que los demás actúen con nosotros.

El lenguaje incluyente es aquel en el que las personas somos conscientes del poder de la palabra, donde todos caben, son libres de expresarse y tienen el mismo derecho a participar, ser escuchados y especialmente a sentirse seguros en cualquier lugar y situación. Es fundamental, evitar los estereotipos, los prejuicios y aprender a identificar sesgos inconscientes que puedan generarle barreras a las personas.

Las palabras tienen vida y pueden aportar en la construcción de la convivencia. El lenguaje incluyente no discrimina a nadie por su condición social, raza, religión, sexualidad, edad, género, nacionalidad, discapacidad, historia de vida, experiencias, entre otros. La cultura incluyente pone en el centro la condición humana, el respeto por el individuo y su dignidad.

Por desconocimiento, prejuicio o ignorancia, muchas veces fallamos al comunicarnos con nuestros colegas o incluso con nuestros clientes. Estos son algunos de los errores en el lenguaje que son recurrentes y pueden suceder con personas que vemos como diferentes a nosotros.

- **Minimizar:** reducir las capacidades de alguien por su condición particular es un error frecuente.
- **Victimizar:** pensar que las condiciones vividas por las personas las convierte en víctimas.
- **Generalizar:** unificar características de los individuos de acuerdo con los grupos a los que pertenecen.
- **Ofender:** usar apodos, sobrenombres o expresiones que denigran a las personas.
- **Preguntar sin sensibilidad:** iniciar una conversación con inquietudes que corresponden a la privacidad de los demás.

A continuación revisaremos algunas expresiones usuales del lenguaje común que se emplean de forma equivocada (excluyente) para identificar las diferentes modalidades de condición sexual. Adicionalmente, sugeriremos expresiones incluyentes que identifican a las personas con respeto desde el entendimiento.

CONDICIÓN	EXPRESIÓN INCLUYENTE	EXPRESIÓN EXCLUYENTE
Transgénero	Está en un proceso de transición a su nuevo género. Es una persona trans.	• Es hombre y se cree mujer. • Es mujer y se cree hombre.
Transformista	Se viste de: mujer / hombre. Es una persona trans.	Se disfraza de: mujer / hombre.
Transexual	Se realizó una operación de reafirmación de sexo. Es una persona trans.	Se cambió el sexo / Se quitó el ...
Comunidad LGBTI	Población o miembro de la comunidad LGTBI+ : lésbico, gay, bisexual, transexual, transgénero, travesti, transformista e intersexual. Personas con orientación o preferencias sexuales e identidad de género diversas.	Personas con preferencias distintas a la heterosexual.
Hombre gay	• Persona homosexual. • Hombre homosexual. • Persona gay. • Hombre gay.	• Amanerado / Marica • Afeminado / Partido.
Mujer lesbiana	• Persona lesbiana. • Mujer homosexual. • Mujer lesbiana.	Machorra / marimacha.
Bisexual	• Persona bisexual. • Hombre bisexual. • Mujer bisexual.	Bi / Bicicleto.
Intersexual	• Persona intersexual.	Hermafrodita.





6.3 BRINDEMOS UN TRATO INCLUYENTE

Ten en cuenta estas pautas y asegurarás un trato incluyente y digno a las personas con orientación sexual diversa, basado en el respeto y el sentido común aplicable a todos en general.

1. Actúa con naturalidad en los encuentros personales. **Utiliza el sentido común y la lógica ante cualquier situación que se presente.** No trates a la persona con algún tipo de preferencia, pues este acto genera una alerta.

2. A las personas transgénero debe tratarse de acuerdo a como las ves. Si la persona quiere proyectar una imagen femenina (cabello largo, maquillaje, falda, etc.) **debemos tratarla como a una mujer, refiriéndonos a ella en femenino.**

3. En el caso de las personas trans, utiliza preguntas validadoras si no te es sencillo saber cuál es el tratamiento correcto: **Buenos días, ¿cuál es su nombre? ¿Cómo prefiere que le llame?**

4. Es importante conocer que las personas trans pueden modificar su documento de identidad para cambiar su nombre y sexo. Sin embargo, **hay personas que por múltiples razones no realizan este trámite.**

5. Cuando atendemos a una persona trans que no ha cambiado su documento de identidad nos encontramos con personas que tienen un “nombre identitario” con el cual quieren ser reconocidos y tratados; y un “**nombre legal**” que es el que aparece en su cédula de ciudadanía. En este caso debemos tratar al cliente usando su nombre identitario en la conversación, pero para todos los trámites y formatos debemos usar su nombre legal lo cual, si es necesario, debe aclarársele a la persona de forma asertiva.

6. Evita los sesgos inconscientes: una expresión dice más que mil palabras y en repetidas ocasiones son nuestras miradas o gestos los que hablan antes que nosotros y crean una barrera que bloquea la comunicación con el cliente.

7. En resumen, se empático ante su situación, demostrando respeto, atención y tolerancia.



6.4 EXPERIENCIAS POSITIVAS PARA LAS PERSONAS SEXUALMENTE DIVERSAS

Para brindarle la mejor experiencia de servicio a las personas sexualmente diversas, sigue estas recomendaciones:

1. Recuerda que el respeto es la clave de las mejores relaciones interpersonales.

2. Revisa que tus prejuicios o estereotipos no “decidan por ti”.

3. A las personas trans es clave tratarles como las vean, si no es sencillo, es recomendable usar preguntas validadoras, ¿puedo preguntarle su nombre? ¿cómo prefiere que le llame?



6.5 EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL **CANAL TELEFÓNICO**

Para efectos de activar un protocolo de atención incluyente para el canal telefónico, se recomienda que además de los guiones comerciales establecidos por el Banco, sigas estas orientaciones:

1. Si identificas que estás hablando con una persona de la Comunidad LGBTI porque ella te lo manifiesta directamente, debes actuar natural, mantén una “postura vocal” calmada, sé paciente y empático, esta novedad no tiene que afectar de forma notoria tu trato hacia el cliente.

3. En muchos casos el tono de voz nos hace referencia al género de la persona con la cual nos comunicamos, pero en la comunidad LGBTI podemos confundirnos debido a las características de este segmento. Por ello es indispensable consultar el nombre de la persona que se comunica para así iniciar la conversación de acuerdo con la información entregada por el cliente.

4. En el caso de las personas trans, recuerda que para operaciones o transacciones, debes tratarlas de la forma en que esta se identifica o con el nombre identitario que utiliza. Algunas personas trans han realizado el cambio de nombre en su documento de identidad, es por ello que es importante verificar con el

protocolo de seguridad y manejo de la información personal, que estamos siguiendo los controles establecidos y en todo momento, mantener la amabilidad y la empatía hacia el cliente. Si tienes alguna duda que pueda relacionarse con casos de presunta estafa, suplantación o usurpación de identidad, escala el requerimiento a tu jefe inmediato y sigue las medidas de seguridad.

5. Utiliza siempre un volumen de voz medio, habla con naturalidad y fluidez.

6. Si se realiza una operación transaccional, comprueba varias veces la información vital como nombres, número de identificación personal, información numérica de productos como tarjetas o cuentas, transferencias, pago de productos o servicios, entre otros, manteniendo en todo momento los protocolos de seguridad de la información y manejando la interacción con el cliente con empatía.

7. Tu voz y tus palabras deben cautivar y darle seguridad a la persona que está al otro lado de la línea; el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Debes usar un tono amable que demuestre seguridad en el mensaje y disposición de servicio.

8. Infórmate sobre los ajustes razonables y medidas de apoyo que el Banco Popular ofrece para garantizar la accesibilidad de las personas trans en todos sus canales.



7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS EN **NUESTROS CLIENTES CON ORIENTACIÓN SEXUAL DIVERSA**

COMPROMISO

DESDE LO COMUNICATIVO

DESDE LA PRUDENCIA

CUANDO ATIENDAS A UNA PERSONA DE LA COMUNIDAD LGBTI

- Rompe el hielo: la amabilidad la transmites mediante tu sonrisa, tu mirada y tus palabras suaves. Hazlo de manera natural, sin esfuerzos y sin gestos que no sean los tuyos.
- En ningún momento tomes decisiones por la persona, consúltale primero siempre; no des nada por sentado, ella sabe mejor que nadie sobre las barreras que enfrentan las personas sexualmente diversas. Aplica el "sentido común" de manera respetuosa e incluyente, no permitas que la falta de conocimiento e información te tome la delantera; recuerda que siempre hablamos en representación de nuestro Banco.
- Mantén una distancia adecuada de manera que la persona se sienta cómoda y segura. Se prudente con el contacto físico, para algunas personas puede ser incómodo sentir que están llamando la atención de todos los demás o pueden ponerse a la defensiva.
- Siempre llama a la persona por su nombre, cargo, profesión u ocupación, no le otorgues etiquetas ni rótulos o sobrenombres, incluso cuando no estés en su presencia.
- No detengas la mirada en la imagen de la persona, concéntrate en lo que dice. Se naturalmente amable, no exageres tu interés de ayuda ni te excedas en atenciones, eso puede generar molestia.
- No temas preguntar, si lo haces con respeto la persona te indicará si desea o no tu colaboración; en caso de que lo requiera verifica con ella cómo hacerlo, para evitar causarle molestias.



¿CÓMO ES UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO INCLUYENTE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MAYORES Y CON **ORIENTACIÓN SEXUAL DIVERSA**?

COMPROMISO

DESDE LA EMPATÍA

DESDE LO EMOCIONAL

DESDE LO ACCESIBLE

CUANDO ATIENDAS A UNA PERSONA DE LA COMUNIDAD LGBTI

- No trates a las personas diversas con compasión ni seas sobreprotector o asistencialista, simplemente permite que “las cosas fluyan”; recuerda que el cliente es quien te da la pauta de apoyo. “No le hagas a los demás lo que no quieras que te hagan a ti”, regla básica de convivencia. Primero siente por unos segundos si tú fueras esa persona y pregúntate: “¿Cómo quisiera que me atendieran?”
- Ten presente que la orientación sexual es una decisión de vida, no es contagiosa y mucho menos una enfermedad, la discriminación y la homofobia sí y son conductas que legalmente acarrearán sanciones en nuestro país.
- Libérate de los prejuicios y permite que la experiencia entre tu cliente y tú fluya con naturalidad.
- Evita las burlas y la lástima, y lo más importante, nunca utilices expresiones como: machorra, raro, diferente, marica, anormal, entre otras.
- Cuando etiquetas a una persona con algún calificativo inapropiado, tú la niegas, pues la aíslas de la convivencia social; reduces las oportunidades de compartir juntos y su acceso a los derechos y espacios que debe existir para todos. Recuerda que incluir es hacer que no se sienta la diferencia.
- Si las personas sexualmente diversas pueden seguir con su vida normal a pesar de los prejuicios, todos podemos continuar apoyándolas para que esa normalidad se mantenga, sin que nuestras creencias afecten el buen trato que les podemos ofrecer y el excelente servicio que les debemos brindar de acuerdo con lo que compete a sus necesidades financieras.

REFERENCIAS

Congreso de Colombia [2009] Ley 1346 de 2009 de la República de Colombia por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Recuperado en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37150>

Congreso de Colombia [2013] Ley Estatutaria 1618 de 2013 de la República de Colombia por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Recuperado en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=52081>

Flujas, María José. [2006] Protocolo Accesible para Personas con Discapacidad. Fundación ONCE, Madrid

Organización Mundial de la Salud, O.M.S. [2017] Discapacidades. Consultado en: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Protocolo y Etiqueta. [2014] Etiqueta y Discapacidad. Sugerencias. Consultado en: https://www.protocolo.org/social/etiqueta_social/reglas_de_etiqueta_frente_a_una_persona_con_discapacidad_sugerencias_generales_y_terminologicas.html

Guía de Lenguaje Incluyente. Gobierno de México. Guías Básicas - Recomendaciones para el uso incluyente y no sexista del lenguaje. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación de México.

<http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/diversidad-sexual>

<http://www.ceav.gob.mx/wp-content/uploads/2016/06/Investigaci%C3%83%C2%B3n-LGBT-Documento-Completo.pdf>