



Protocolo de Servicio al cliente

Contenido

- 3**..... Protocolo de servicio al cliente
- 4**..... Los protocolos de “personas sirviendo a personas”
- 7**..... Personas
- 9**..... Gestión
- 11**..... Procesos
- 13** Canales de atención
- 14** Canal presencial
- 15** Canal telefónico
- 17**..... Canales de atención virtual
- 19** Atención incluyente

Bajo los principios de calidad, eficiencia, oportunidad y eficacia, Findeter ofrece una atención integral al cliente ciudadano, con el fin de satisfacer sus necesidades de información relacionadas con el que hacer de la Entidad, sus productos y servicios.

El área de Servicio al Cliente tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Entidad, garantizando así el contacto con el cliente ciudadano en lo que respecta a **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)**.

De esta manera, aportamos al óptimo desarrollo de las relaciones que estos establezcan o pretendan establecer con Findeter. Una vez comprometidos con los clientes, sus intereses se vuelven los nuestros.

En la prestación de los servicios son importantes tres aspectos: las expectativas del cliente, las relaciones interpersonales y los aspectos técnicos de los productos y/o servicios.

Las expectativas del cliente

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el cliente tiene sobre el servicio que necesita, estos atributos son:

Escuchar: para poder comprender las necesidades de los clientes, es necesario escuchar al ciudadano e interpretar adecuadamente sus solicitudes.

Puntualidad: para garantizar que las necesidades de los clientes sean resueltas de manera oportuna, clara y completa.

Calidad: es fundamental para una mejora continua, se genera a través de la toma de decisiones adecuadas que generar mayor confianza y satisfacción del cliente.

Actitud de servicio: atributo acorde y coherente con los valores de Findeter.

01 Protocolo de servicio al cliente



Las relaciones personales

Las relaciones de Findeter con sus clientes se basan en la confianza y el respeto. La confianza se crea con la muestra consistente de espontaneidad, profesionalismo y genuino interés por las inquietudes del cliente. El respeto requiere valor y mantener firmeza en las cosas que la gente sabe que son correctas.

Los aspectos técnicos de los productos o servicios

Findeter es completamente responsable por la calidad técnica y profesional de sus servicios y por el estricto cumplimiento de las promesas al cliente.

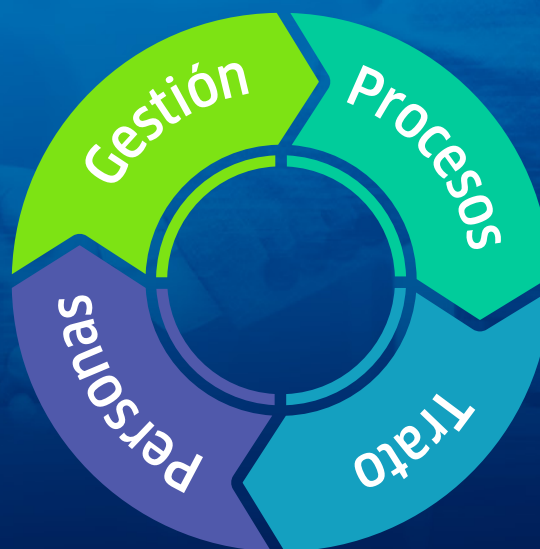
La calidad de las soluciones depende de que haya claridad sobre los problemas que se quieren resolver y de las prioridades del cliente, que deben ser investigadas y tenidas en cuenta.

Los responsables de la calidad de los entregables definidos con los clientes son los encargados de atender las solicitudes, ellos deben cuidar los detalles y los resultados que se entregan.

Findeter sigue buscando brindar un servicio eficiente y de calidad a todos los ciudadanos, al igual que el desarrollo humano y sostenible de las personas con con discapacidad.

02

Los protocolos de “personas sirviendo a personas”



Los protocolos de servicio aplican de forma transversal a todos los niveles de la organización y están enmarcados en concientizar a todos los colaboradores sobre la idea de que somos una organización de “personas sirviendo a personas”, para lo que se utilizan las cuatro directrices de la escalera de la excelencia:



Primera directriz:

Trato

El primer escalón es el trato que brindemos a los clientes externos e internos. Por ello tenga en cuenta:

a. Trato general de nuestros clientes

Para desarrollar el protocolo “personas sirviendo personas” el trato general a los clientes involucra:

- Dar siempre un trato amable.
- Utilizar frases que impactan positivamente como: ¡Buenos días!, Muchas gracias, Por favor, ¡Con mucho gusto!, Que le vaya muy bien, etc.
- Evitar el uso de diminutivos al hablar, tutear al cliente y evitar utilizar términos como: Mi amor, ¿qué se te ofrece?, ¿lo necesita muy urgente?, Yo no tengo la culpa.
- Mantener la calma, la tranquilidad, tener disposición de ayudar y conciliar cuando se atiende a un cliente alterado, ya que es contraproducente entrar en actitud de defensa y no de escucha.
- Contestar diciendo: “Buenos días/tardes (nombre del área), habla (diga su nombre), ¿en qué puedo ayudarle?”
- Conocer el nombre de la persona o cliente con el que está hablando, y referirse a él por su nombre durante la conversación.
- Asegúrese que en la comunicación las personas se sientan apreciadas.
- Si debe colocar la llamada en espera, explicar al cliente por qué debe hacerlo y cuánto tiempo aproximado deberá esperar, además de solicitarle sus datos para volverlo a llamar en caso de perder la llamada. Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

b. Conocimiento de las necesidades y expectativas

Es necesario conocer las necesidades y expectativas de nuestros clientes para desarrollar el protocolo “personas sirviendo personas”, para ello se debe:

- Escuchar de forma generosa, para comprender las necesidades del cliente; no interrumpir al cliente mientras habla.
- Asegurar la adecuada comprensión de las necesidades de los usuarios, mediante un parafraseo de la solicitud al final de la intervención del cliente, por ejemplo, “déjeme confirmar que haya entendido bien, lo que usted requiere es ...”

c. Cuidado en los detalles

En los detalles como nos comunicamos con los clientes se evidencia un mejor servicio, por ello tenga en cuenta:

- Utilizar un lenguaje claro y sencillo para el cliente; evite utilizar siglas, terminología interna de Findeter y palabras técnicas, especialmente cuando desconocemos el nivel técnico del cliente.
- En caso de utilizar una sigla en algún comunicado con el cliente, siempre aclare su significado.
- Demuestre interés en la conversación manteniendo contacto visual con el cliente.
- El lenguaje corporal debe demostrar interés, amabilidad y educación; recuerde que la postura refleja los que se siente y piensa.
- Asegúrese de tener buena ortografía y redacción en los comunicados que envía al cliente; en caso de requerirlo, apóyese en un compañero.
- No interrumpa las reuniones a una persona cuando se encuentra hablando por celular o cuando está en una conversación con otra persona. Si es muy urgente, ofrezca disculpa antes de interrumpir.
- Si programa una reunión confirme la asistencia de los participantes y sea puntual, el tiempo de las personas es oro y demuestra respeto por los demás.
- En caso de no poder asistir a una reunión, excútese e informe a tiempo.
- Evite los celulares, computadores u otros objetos que puedan distraerlo cuando asista a las reuniones.

03

Segunda directriz: Personas



En Findeter todas las personas deben ser tratadas con igualdad y respeto, sin favoritismos y manteniendo la misma información, para ello tenga en cuenta los siguientes conceptos:

a. Diálogo disciplinado

- Suministre el mismo nivel de información a todos los tipos de clientes, sea independiente o represente a una empresa, todos deben ser tratados por igual. La transparencia es un valor fundamental que debe ser predicado en todo momento.
- En caso de que usted sea el responsable de dar respuesta a una solicitud de cualquier índole, recuerde cumplir con los tiempos estipulados para ello. Así mismo las solicitudes aprobadas y/o no aprobadas deben ser comunicadas como parte del principio de respeto por el cliente. Asegure el cierre de las conversaciones o compromisos adquiridos.
- Responsabilícese de comunicar los problemas, inconvenientes y retrasos directamente a las áreas o personas involucradas; evite que haya conversaciones alternas que generen molestias en el relacionamiento.
- Confirme el recibido de los correos electrónicos y que se haya entendido el contenido de estos, esto demuestra orden y seriedad al cliente.
- Si la solicitud no le compete; remítala al área o persona encargada e informe de ello al cliente. Asegúrese que la persona sea la responsable de atender esa solicitud, si usted es el encargado y necesita ayuda de otras dependencias recuerde que “la atención no es delegable” realice acuerdos de servicio internos para concretar el alcance, los tiempos, etc.
- Si una solicitud es un derecho de petición puede ser registrado a través de la página web y/o el correo electrónico y la respuesta debe ser suscrita por los funcionarios competentes y el tiempo de respuesta debe cumplir con los términos establecidos para cada solicitud, garantizando que llegue antes del vencimiento.
- Brinde información completa e inequívoca para generar un ambiente de confianza y credibilidad.



- Los correos que envíe deben tener un asunto, se sugiere que relacione como mínimo la información del nombre del proyecto y el tema a tratar. Evite indagar por lo que pasó o por quién lo hizo. Céntrese en dejar clara que es una solicitud o lo que requiere, sea explícito. Si está respondiendo un correo en donde le haga una solicitud, responda con un Sí claro y luego las condiciones en que se realizaría en caso de ser “no” hágalo con una contrapropuesta y/o susténtelo.

- Guarde la información de los proyectos en el repositorio oficial asignado por la empresa para que cualquiera pueda utilizarla como referencia.
- Nombre de forma adecuada todos los archivos.

b. Empatía con otros

- Cuando el cliente esté alterado por alguna situación, use frases para generar empatía “lo comprendo” “claro que sí”; esto demostrará consciencia de la causa y del malestar del cliente.
- Es importante crear lazos con las personas, para generar una sensación de “alianza” y de confianza para solicitar apoyo cuando lo necesite.
- Crear empatía implica dominar el “ego”, escuchar, aceptar otros puntos de vista y aprender de otros.

c. Somos líderes

- Sea proactivo con el cliente y comente avances de la solicitud, tiempos de espera y los pasos a seguir. Esto permite ajustar la expectativa del cliente con la realidad de la organización y se evita indisponer al usuario.
- En caso de que el cliente requiera hacer un trámite, verifique que tenga todos los documentos y que estén correctos; si el contacto es telefónico asegúrese de mencionarle todos los requisitos.
- Ser líder implica apropiarse de las responsabilidades de su cargo y los roles que desempeña, además de conocer los planes y estrategias de la organización.
- De cumplimiento a los acuerdos y compromisos que se encuentran establecidos por la zz como los acuerdos de nivel de servicio, procedimientos internos u otros.



04

Tercera directriz: Gestión

En esta directriz tenga en cuenta que todo aquello que no se gestiona se pierde en el tiempo, para ello, revise los siguientes aspectos:

a. Visión

- Esté abierto al cambio y a las nuevas ideas, escuche con desinterés y apoye con su experiencia y conocimiento la construcción de iniciativas.
- La planeación de un proyecto requiere una visión clara donde se asegure que el esfuerzo generado por el equipo dará los resultados esperados por todas las partes.
- Colocar tiempos y retos que no se pueden cumplir desgasta, desmotiva y baja la calidad de las entregas del equipo; adicionalmente puede generar un voz a voz negativo por parte del cliente.

b. Inspirador

- Comprométase en el cumplimiento de las funciones y tareas de su rol, para mantenerse en un sentimiento de “deber cumplido”
- Aproveche los retos de la organización como una oportunidad para ampliar su conocimiento y experiencia profesional.
- Desarrolle el gusto por lo que hace, sea el motivador de su equipo de trabajo.

c. Integral

- Sea responsable del impacto de sus actos en el tiempo y procesos de los clientes.
- Sea puntual en el inicio de las sesiones de trabajo.
- Asegúrese de no programar más de una reunión a la misma hora y/o espacio de tiempo (salas reservadas a la misma hora, etc.).
- Rechazar o informar si no puede asistir a una reunión.
- Tome nota de los compromisos o las solicitudes que le hacen y asegurarse siempre de cerrar estos.
- Mantenga su puesto de trabajo ordenado y aseado.

- No tenga elementos distractores como celulares, radios, manos libres, revistas, etc. durante la interacción con el cliente.
- Evite comer en el puesto de trabajo o masticar chicle mientras tiene contacto con el cliente.
- El correo institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la organización.
- Siga lo establecido por la Entidad con relación al uso de plantillas y firmas en los correos electrónicos u otros canales de comunicación. Esta información debe contener el número fijo para que el cliente pueda contactarlo, de ser el caso.

d. Referencial

Asegure que cualquier petición, queja, reclamo o felicitación recibida por usted sea registrada en el canal habilitado por Findeter, de esta forma usted ayudará a:

- Garantizar que la voz del cliente se escuche.
- Gestionar adecuadamente.
- Contribuir al mejoramiento de la organización.

Respete el tiempo de su equipo de trabajo:

- Programe sus reuniones con anterioridad para evitar afectar el plan de trabajo de su equipo.
- Envíe el objetivo y los temas a tratar dentro de la citación de la reunión, esto aumenta la eficiencia de esta y un mejor uso del tiempo.
- Sea consciente de que su compañero de trabajo es también su "cliente" por lo que cada relacionamiento y/o entrega de información no debe asumirse como un favor.

Antes de hacer una solicitud de información, tenga claridad de que requiere.



- Por respeto al tiempo de sus compañeros evite:
- Solicitar grandes cantidades de información que no usará.
- Hacer solicitudes incompletas y omitir información clave.
- Falta de claridad que dé lugar a interpretaciones.
- Errores en la solicitud.

Si identifica casos recurrentes difíciles de solucionar es importante que los reporte por correo electrónico a su jefe inmediato para gestionar una solución de fondo.

e. Autoconocimiento.

- Esté informado y conectado con lo que otras áreas y compañeros de su organización este realizando.
- Tenga disponible el listado actualizado de los contactos de la organización, dependencia responsable y extensiones, así como de las sedes a nivel nacional.

. 05

Cuarta directriz:

Procesos

Realizar los trabajos siguiendo los procesos involucrados hace que el servicio al cliente tenga una base para mejorar y sea constante.

a. Aprendizajes colaborativos

Al finalizar un proyecto, contrato o cualquier actividad relevante realice una sesión de cierre en equipo e individual, esto ayudará a hacer reconocimientos y retroalimentación sobre la gestión.

- Documente las mejores prácticas y lecciones aprendidas para compartirlas con la organización,
- Sea generoso en compartir su conocimiento y experiencia con cualquier compañero que lo necesite.
- Pida ayuda a su equipo cuando sienta que no está en capacidad de cumplir o decir “no” a algo con lo que no puede comprometerse con seguridad; hace que usted baje su nivel de estrés y que su jornada laboral sea más eficiente.
- Evite que su unidad llegue a momentos de crisis, anticipése a lo que ocurre y proponga soluciones que pueden desencadenar en nuevos procesos, formatos, nuevas áreas, nuevos sistemas de información, etc.
- Discutir periódicamente hallazgos sobre cómo manejar clientes desarrollará “aprendizajes” que serán de obligatoria aplicación. La idea es que estas tareas sean impulsadas.

b. Comunicación efectiva

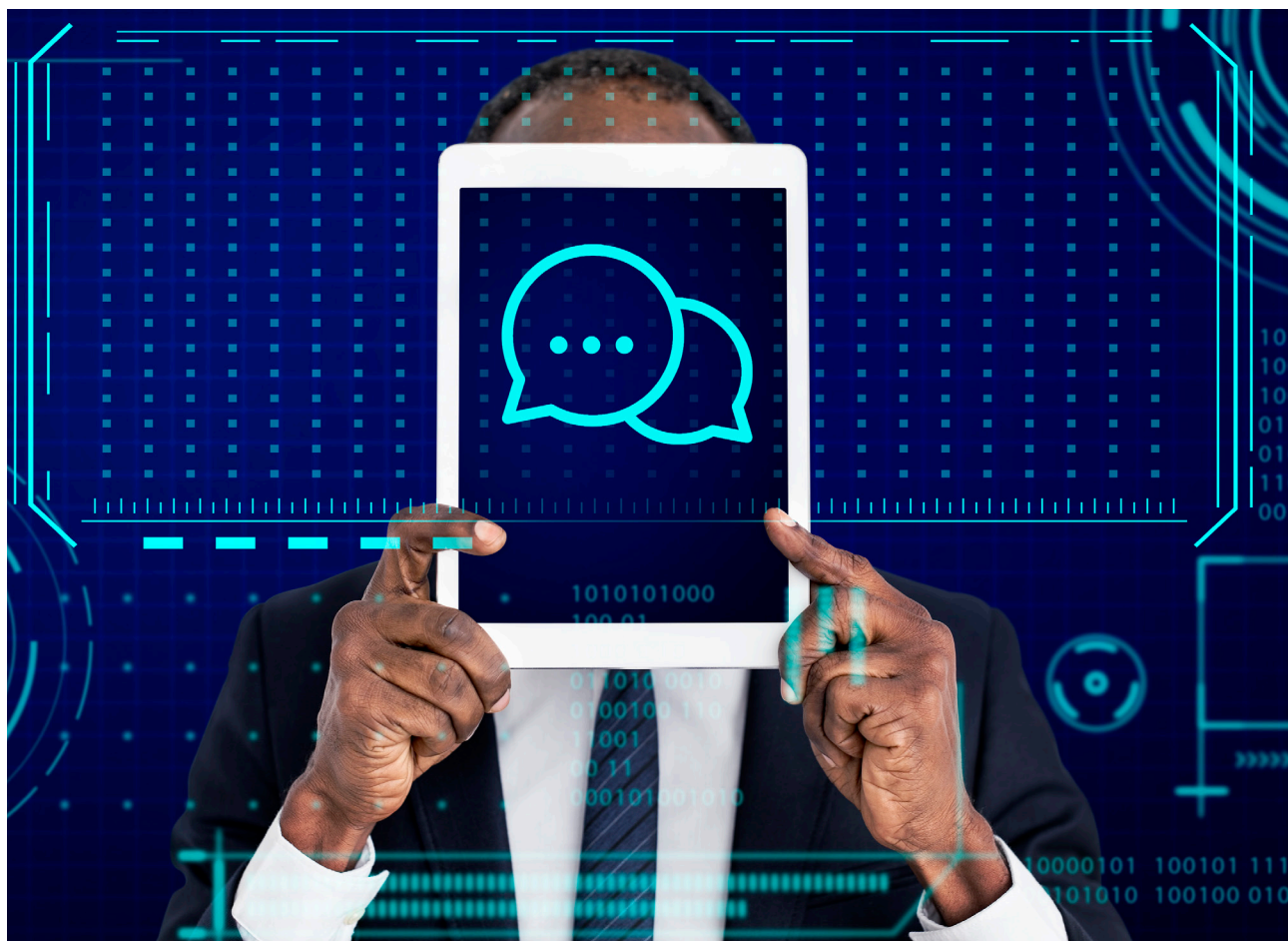
Tenga conversaciones que generen acción, es decir tenga claro los siguientes puntos:

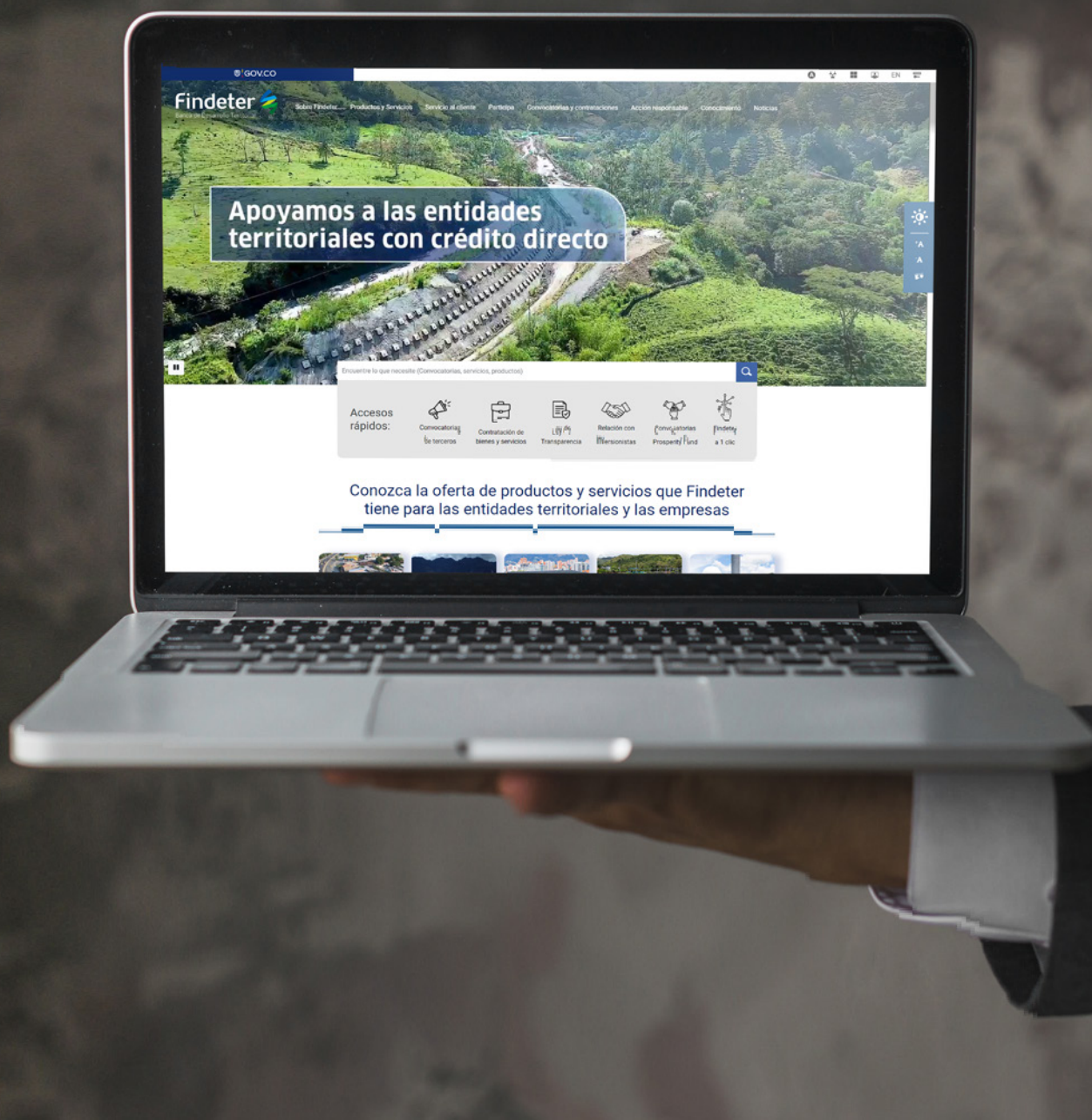
- ¿Qué es lo que quiero lograr en esta conversación?
- ¿Qué compromisos quiero establecer?
- ¿Qué acción quiero que se coordine?
- ¿Qué resultado se espera de la reunión?

Esté disponible para las personas que necesitan una respuesta de su parte, sea sincero y claro sobre el proceso que usted necesita recorrer para dar cumplimiento a su solicitud. Informe sobre las acciones a realizar a las personas que tengan algún interés en ello o que estén involucradas en la decisión que se espera ejecutar.

c. Soluciones óptimas

- Se debe tener capacidad de respuesta y disposición de ayudar a los clientes en el momento en que sea requerido, siempre y cuando esté dentro de los términos definidos por la organización.
- De alternativas de solución solo si las hay y comprométase solo con lo esté seguro de que se puede cumplir.
- No dilate el proceso: En casos donde se requiera la decisión de varias áreas para avanzar en una fase del proyecto, realice una reunión para tomar decisiones y definir compromisos claros que permitan dar soluciones rápidas en beneficio del cliente.
- Dar soluciones óptimas implica no solo un buen resultado, sino que asegura que los usuarios entiendan el funcionamiento y puedan aprovecharlo para su trabajo.





06 Canales de atención

Findeter pone a disposición de los clientes diferentes canales de atención, para que los Consumidores Financieros puedan acceder a los productos y servicios que ofrece en su portafolio de servicios, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas.

. 07 Canal presencial



Este canal permite una atención personalizada, en la que se interactúa con la persona para conocer de primera mano la información que solicita y dar la orientación adecuada.

Recomendaciones

- Tener una adecuada presentación personal.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que identifica a los colaboradores de Findeter.
- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo.
- Uso de un lenguaje sobrio y sencillo.
- Cuidar su postura corporal, para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas y las manos ocultas.

Guardias de seguridad

Se recomienda:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se acerque.
- Saludar (Buenos días/tardes, Bienvenido/a...).
- En dado caso de revisar maletas u objetos personales, es necesario informar al ciudadano de manera cordial la importancia de hacerlo, con el fin de garantizar la seguridad de las personas.
- Informar al ciudadano el punto al cual debe dirigirse.

Trato en la recepción

- Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?"
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora"
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Remitir a las personas clave para que le brinden la información al ciudadano.

En la finalización del servicio es necesario:

- Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Despedirse con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el "Señor." o "Señora."
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

. 08 Canal telefónico (Línea 018000116622)



Mediante este canal, que se encuentra disponible para usuarios en todo el territorio nacional de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m., es posible interactuar en tiempo real con los ciudadanos, para ello es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Atender la llamada de forma amable y respetuosa, retirar cualquier objeto que dificulte la vocalización.
- Sustener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, para así poder tomar nota o acceder a la información requerida a través del computador.
- Evitar hablar con terceros mientras se esté atendiendo la llamada.
- Brindar de manera clara y sencilla la información solicitada.
- Confirmar que se ha comprendido la información dada.
- En dado caso de que la persona requiera algún tipo de apoyo o tengas dificultades de comunicación o comprensión, recomendar hacer uso de estrategias como el Centro de relevo.



En el contacto inicial

- Atender la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”.
- Escuchar atentamente, sin interrumpir.
- Brindar la información completa y confirmar que al ciudadano le quedó clara.
- Si la solicitud no puede ser resuelta por el servidor, indicarle de manera amable que se pasará al área encargada o brindarle el número en el cual puede recibir información.
- Confirmar al ciudadano que debe esperar unos minutos mientras su llamada es transferida.
- En dado caso de poner la llamada en espera, explicar al ciudadano y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Al retomar, agradecer por la espera o disculparse por la demora.
- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta de forma inmediata, explicar la razón e indicar la fecha y medio por el cual se dará respuesta.
- En la finalización del servicio:
 - Confirmar si la información ha sido clara y si hay algo más en lo que se le pueda ayudar.
 - Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
 - Permitir que sea el ciudadano quien cuelgue primero.

. 08

Canales de atención virtual

Por medio de estos canales se estandarizan los servicios al ciudadano a través de tecnologías de información y comunicación como página web, chat, correo electrónico y redes sociales.

Página web

A través de findeter.gov.co, la Entidad fortalece su mensaje institucional, divulgando información relevante, como el portafolio de productos y servicios, sedes, horarios, direcciones, teléfonos, requerimientos de Ley e informes.

Así mismo, permite interacción permanente con los diferentes grupos de interés, facilitando el envío y recepción de solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, inquietudes y/o sugerencias.

Correo electrónico

A través de este medio se facilita el acceso a la información veraz y oportuna sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El servidor es responsable del uso de su cuenta de correo, por lo cual no debe permitir el acceso a terceros.
- El correo institucional no debe ser usado para temas personales ni mensajes con contenido que puedan afectar a la Entidad.

- Analizar y comprender la solicitud que se recibe para direccionarla a donde corresponde.
- El correo debe tener: encabezado, saludo, contenido, despedida y firma con datos de contacto.
- Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía, ni de gramática.
- Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado.
- Antes de enviar el mensaje, asegúrese de que está escrito con corrección y claridad.
- Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezado.
- Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- Escribir en mayúscula sostenida se entiende como un grito.
- Cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma evitará dar a conocer las direcciones de terceras personas.

Chat

- Brindar atención lo más pronto posible, evitar demoras y espera de tiempos no justificados.
- Responder las preguntas en orden de entrada.
- Al iniciar el chat saludar diciendo: Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido), preguntar el nombre y ¿En qué le puedo ayudar?
- Una vez realizada la solicitud analizar para brindar información. Para ello se puede utilizar una frase como “Por favor, espere un momento mientras validamos la información que necesita”.
- Tan pronto se tenga la información, brindarla de forma clara y precisa.
- Cuidar la ortografía, en lo posible no utilizar mayúscula sostenida, no utilizar símbolos, emoticones, caritas, etc.
- No dejar pasar mucho tiempo sin hablar al ciudadano.
- Si no es posible brindar respuesta de inmediato, indicarle al cliente oportunamente “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta por el medio que usted indique”.
- Al finalizar confirmar que el ciudadano quedó conforme con la respuesta, despedirse y agradecer el uso del servicio.
- Este protocolo debe aplicarse de la misma forma en los mensajes recibidos a través de redes sociales.

09

Atención incluyente

Findeter sigue buscando brindar un servicio eficiente y de calidad a todos los ciudadanos, al igual que el desarrollo humano y sostenible de las personas con discapacidad que requieren de una atención en igualdad de condiciones que permita un trato digno, por ello tenga en cuenta:

- Permitir que el ingreso de las personas con discapacidad sea de forma inmediata y así sean atendidos de forma prioritaria.
- No dé por sentado que una persona necesita ayuda solo porque tenga una discapacidad.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Presentarse y preguntar el trámite a realizar.
- Asegurarse de que sea guiada al punto de atención.
- Siempre diríjase directamente a la persona con una discapacidad, no a su acompañante.
- Utilice un lenguaje adecuado.
- Mire al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas o comentarios de dobles sentidos o imprudentes.
- Las personas con discapacidad saben mejor que nadie lo que pueden o no hacer.
- Cuando las personas con discapacidad le piden un lugar o una adaptación en su establecimiento, no es una queja.
- Ser paciente y brindar la información con calma, si es necesario volver a explicar.
- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- Al momento de referirnos a la población con discapacidad, es importante usar el término personas en situación de discapacidad y no discapacitados.

Findeter cuenta con diversos canales que permiten brindar diferentes tipos de atención a personas con discapacidad:

- Servicio de chat a través de la página de Findeter para la atención a personas con discapacidad auditiva que saben leer y escribir.
- Servicio físico: atención personalizada.
- Servicios virtuales, página web, centro de relevo: atención a personas con discapacidad auditiva que saben leer y escribir.

Algunas técnicas de servicio para la atención de personas con discapacidad física:

- No se apoye en una persona en silla de ruedas.
- No empuje ni toque la silla de ruedas de una persona sin su consentimiento.
- Si ayuda a alguien a subir o bajar un escalón, espere a que le indique cómo hacerlo.
- Jamás tome de los brazos a alguien con muletas o bastón.
- Siempre pregunte antes de ayudar; si la persona le dice que no, NO INSISTA.
- Cuando la conversación se alargue con una persona en silla de ruedas, busque una silla para usted y siéntese a su altura.
- Si se espera que la persona complete un formulario o asiente su firma, tenga a mano una tablilla con sujetapapeles.
- Al saludar o despedirse de una persona en silla de ruedas no lo haga revolcando su pelo o tocando su cabeza.

Algunas recomendaciones para guiar adecuadamente a personas con discapacidad visual:

- Identifíquese antes de tener un contacto físico con una persona con discapacidad visual.



- Presente a los demás miembros del grupo.
- Si identifica que un cliente es ciego o tiene un trastorno visual, ofrézcale acompañarlo a recorrer el establecimiento; informe acerca de cualquier cambio físico, como una nueva distribución de los muebles.
- Si debe dejar sola a una persona ciega, comuníquese primero e indíquele dónde está la salida.
- Ofrézcase para leer información escrita.
- Ofrezca su hombro para guiar, puede guiar la mano de una persona ciega hacia un pasamanos o hacia el respaldo de una silla.
- Si la persona tiene un perro guía, camine del lado opuesto al del perro.
- Si va a dar una advertencia, sea concreto.
- No toque el bastón ni el perro guía de la persona.



Algunas estrategias para prestar una buena atención a personas con discapacidad auditiva:

- Preste atención a las claves que la persona le ofrezca para averiguar si prefiere utilizar lenguaje de señas o gestos, o bien escribir o hablar.
- Si le cuesta comprender lo que una persona sorda o con baja audición dice, hágaselo saber.
- Si la persona no comprende algo que haya dicho, expréselo de otra manera en vez de repetirlo.
- Cuando hable, ubíquese frente a la persona.
- Incluya las personas sordas en los procesos de toma de decisiones sobre temas que les afectan; no decida por ellas.
- No es necesario elevar la voz cuando se dirija a una persona sorda o con baja audición.
- Hable con claridad y gesticule bien.

Atención a personas con discapacidad del habla:

- Preste toda su atención a la persona.
- No la interrumpa, ni termine las oraciones por ella.

- Si no comprende bien, no asienta con la cabeza, simplemente pídale que repita.
- Si no está seguro de haber comprendido bien, puede repetir para verificar el mensaje.
- Si después de intentarlo, todavía no puede comprender a la persona, pídale que escriba o que sugiera otra forma de facilitar la comunicación.
- Un entorno sereno facilita la comunicación.

A tener en cuenta cuando un usuario es una persona con discapacidad intelectual:

- Es posible que le dé una instrucción a una persona y ella le pida que se la escriba.
- Una persona con lesión cerebral quizá no pueda controlar bien sus impulsos.
- Puede realizar comentarios inapropiados y no comprender códigos sociales ni darse cuenta de que ha ofendido a alguien. Sea paciente.
- Sea directo en su comunicación. Una persona con una discapacidad del aprendizaje puede tener problemas para captar las sutilezas.
- Diríjase a la persona con oraciones claras, utilizando expresiones simples.

