



# Protocolo

## Atención Integral al cliente

### Reconocimiento de clientes

#### Protocolos de atención y servicio para personas con discapacidad.

##### Personas con discapacidad visual

- Saludar a la persona en voz alta, o bien tomar su mano o tocar su brazo como señal de saludo. **Siempre presentarse con el nombre para que identifique quién es**, si la persona ofrece su mano al saludar, acepta. Si es necesario, se debe informar que hay otra o más personas presentes y realizar el mismo proceso.
- En el momento de salir de un recinto, avisar a la persona cuando se retira, aunque sea por un momento y avisar nuevamente cuando se retorne al lugar.
- Preguntarle si le gustaría recibir ayuda, **siempre es mejor preguntar**, en vez de asumir que se requiere la ayuda. Muchas personas ciegas son perfectamente capaces de desplazarse sin ayuda, si la persona indica que le gustaría ayuda, solo hacer lo que solicita y nada más.



- Al caminar ofrecerle el brazo, haciendo que toque la parte trasera del mismo, justo encima del codo, ese es un lugar cómodo para que la persona tome el brazo mientras se camina. También es importante, caminar lento o a paso medio y no muy rápido, cuando se está guiando a alguien se debe ir más despacio del ritmo tradicional. **En caso de que la persona use un perro guía o un bastón, se debe caminar al lado opuesto.**

- **Apoyar a la persona para que tome asiento:** la mejor forma de hacer esto es tomar una silla y poner la mano de la persona en la parte trasera de la silla para que se pueda sentar, mientras se realiza esto, referencia la altura aproximada de la silla e indique hacia qué lado está.
- En la interacción, utilizar términos que le sirvan de orientación espacial, para permitir su mejor ubicación. Palabras como: arriba, abajo, a la derecha, a la izquierda, detrás de usted, entre otras. Usualmente las personas con discapacidad visual, suelen utilizar con frecuencia las palabras "ver" o "mirar", por lo que no se debe tener prejuicios con el uso de ellas.



##### Personas con discapacidad auditiva



El protocolo de atención y servicio con las personas sordas consiste en apoyarse en el lenguaje de señas o en contar con el apoyo de una persona que tenga las competencias en este lenguaje.



##### Personas con movilidad reducida



- Preguntarle si necesita ayuda para transportar objetos o paquetes.
- Hablar de frente, se debe dirigir la comunicación a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante, si se está en grupo, no se debe hablar con el resto de personas fuera de su campo visual.
- Se le debe preguntar si necesita ayuda antes de empujar la silla de ruedas.
- En caso de que aplique, al parar la silla se debe colocar correctamente, bloqueando los frenos.
- No se les debe separar nunca de sus muletas, bastones o caminador, asimismo, no solicitarle que cargue nuestros objetos o maletas sobre su silla.

##### Personas con discapacidad intelectual o mental

- Propiciar el contacto físico para apoyar la realización de una actividad específica.
- Ser cuidadosos con el lenguaje no verbal, por ejemplo, con la expresión del rostro y gestos ya que éstos favorecen la comprensión del mensaje en un proceso comunicativo.
- Hablarle a la persona con discapacidad cognitiva usando frases que indiquen lo que se espera que él haga y que luego parafrasear.

