



No prometemos, aseguramos



ATENCIÓN ESPECIAL O PRIORITARIA

Previsora Seguros con el fin de garantizar la atención, protección, igualdad de condiciones y participación de los consumidores financieros y/o ciudadanos a través de los diferentes trámites y servicios, define las siguientes pautas para brindar un servicio de calidad, ágil, accesible y oportuno, así como para orientar y salvaguardar los derechos de las personas con y/o en situación de discapacidad, de conformidad con lo lineamientos definidos en **la Ley 1328 de 2009, Ley 1474 de 2011, Ley 1346 de 2009, Ley 1757 de 2015, Ley 1712 de 2017, Circular Básica Jurídica 029 de 2014, Circular Externa 008 de 2017, Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano.**

SÍGUENOS EN:



Previsora Seguros



Previsoraseguros



@somosprevisora



Previsora Seguros



GLOSARIO:

Acceso y accesibilidad:

Son condiciones y medidas adoptadas en las instalaciones para cumplir, garantizar, facilitar y asegurar el acceso a las personas con y/o en situación de discapacidad a la información y entorno físico, en igualdad de condiciones utilizando diferentes herramientas.

Baja visión:

Es la incapacidad de la función visual que consiste en la disminución parcial del sentido de la vista, que le genera inconvenientes al percibir la forma y el color de los objetos, lo que conlleva al uso de gafas, lentes de contacto o incluso someterse a una intervención quirúrgica.

Barreras:

Son obstáculos que impiden el ejercicio de los derechos de las personas con y/o en situación de discapacidad, las pueden ser:

- **Actitudinales:** Conductas, palabras, frases entre otras que impidan el acceso a las personas con y/o en situación de discapacidad en igualdad de condiciones.
- **Comunicativas:** obstáculos que impiden el acceso a la información, consulta, entre otras a través de los diferentes medios o modos comunicación.
- **Físicas:** Son aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios.

Ceguera:

Es la ausencia de percepción de luz por ambos ojos.

Ceguera congénita con sordera adquirida.

La ceguera se produce durante la gestación y la sordera la adquiere posteriormente.



ATENCIÓN ESPECIAL O PRIORITARIA

Discapacidad:

Limitación física o mental que impide o obstaculiza el desarrollo normal de las actividades de una persona.

Discapacidad auditiva:

Es la restricción en la función de la percepción de los sonidos externos, se puede presentar en:

- **Pérdida Superficial a moderada:** se requiere el uso de auxiliares auditivos, no obstante, pueden adquirir la lengua oral a través de la retroalimentación de información que reciben por la vía auditiva.
- **Pérdida Auditiva no es funcional para la vida diaria:** la adquisición de la lengua oral no se da de manera natural, utilizan la visión como principal vía de entrada de la información para aprender y para comunicarse. La lengua natural de las personas con esta condición es la Lengua de Señas Colombiana.

Discapacidad Cognitiva:

Inicia antes de los 18 años, son limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, solución de problemas, razonamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de las experiencias) como la conducta adaptativa en lo social, conceptual y práctica. Tardan un poco más de lo habitual y poseen un desarrollo importante en el aprendizaje.

Discapacidad Física:

Es la secuela de la afectación en cualquier órgano o sistema corporal.

Discapacidad Mental:

Es el deterioro de funcionalidad y comportamiento de una persona que presenta una



ATENCIÓN ESPECIAL O PRIORITARIA

alteración en el sistema neuronal asociada a una continuidad de hechos que no puede manejar, lo cual conlleva a una situación alterada de la realidad que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento.

Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastorno bipolar, límite de la personalidad, obsesivo-compulsivo de ansiedad, generalizados del desarrollo (autismo y asperger), por déficit de atención con hiperactividad, de pánico con estrés post-traumático, fronterizo, esquizofrenia, esquizo-afectivo alimentarios (anorexia y bulimia) y dual (que es una de estas disfunciones pero con una o más adicciones).

Discapacidad múltiple:

Es la presencia de dos o más discapacidades física, sensorial, intelectual y/o mental.

Ejemplo: personas con sordo-ceguera, que presentan a la vez discapacidad intelectual y discapacidad motriz, con hipoacusia y discapacidad motriz, etc. Estas personas requieren apoyos en diferentes áreas de las conductas socio-adaptativas y en la mayoría de las áreas del desarrollo.

Discapacidad Visual:

Existe disminución significativa de la agudeza visual de la vista de los ojos aun con el uso lentes.

Hipoacusia:

Es la disminución de la capacidad auditiva de algunas personas, la que puede clasificarse en leve, mediana y profunda.

Hipoacúsico:

Son quienes sufren de hipoacusia



ATENCIÓN ESPECIAL O PRIORITARIA

Lengua de señas:

Es la lengua natural de la comunidad de sordos, la cual forma parte de su patrimonio cultural y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral

Personas con y/o en situación de discapacidad:

Son aquellas personas que tengan 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.

Personas de talla baja:

Denominación internacional para identificar a las personas con enanismo

Sistema de código Braille:

Sistema para la comunicación representado mediante la combinación de puntos en relieve, que significan letras, números o símbolos leídos en forma táctil, por los ciegos.

Sordo:

Es todo aquel que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audiométrica que se le pueda practicar.

Sordo señante:

Es todo aquel cuya forma prioritaria de comunicación e identidad social se define en torno al uso de Lengua de Señas Colombiana y de los valores comunitarios y culturales de la comunidad de sordos.



ATENCIÓN ESPECIAL O PRIORITARIA

Sordo hablante:

Es todo aquel que adquirió una primera lengua oral. Esa persona sigue utilizando el español o la lengua nativa, puede presentar restricciones para comunicarse satisfactoriamente y puede hacer uso de ayudas auditivas.

Sordo semilingüe:

Es todo aquel que no ha desarrollado a plenitud ninguna lengua, debido a que quedó sordo antes de desarrollar una primera lengua oral y a que tampoco tuvo acceso a una Lengua de Señas.

Sordo monolingüe:

Es todo aquel que utiliza y es competente lingüística comunicativamente en la lengua oral o en la Lengua de Señas.

Sordo bilingüe:

Es todo aquel que vive una situación bilingüe en Lengua de Señas Colombiana y castellano escrito u oral según el caso, por lo cual utiliza dos (dos) lenguas para establecer comunicación tanto con la comunidad sorda que utiliza la Lengua de Señas, como con la comunidad oyente que usa castellano.

Sordociego(a):

Es aquella persona que en cualquier momento de la vida puede presentar una deficiencia auditiva y visual tal que le ocasiona serios problemas en la comunicación, acceso a información, orientación y movilidad. Requiere de servicios especializados para su desarrollo e integración social.



ATENCIÓN ESPECIAL O PRIORITARIA

Sordoceguera congénita:

Se denomina congénita cuando la persona nace con sordoceguera, es decir, cuando la adquiere en alguna de las etapas de gestación en el vientre de la madre o cuando se adquiere antes de la adquisición de la lengua materna.

Sordoceguera adquirida:

Es cuando la persona adquiere la sordoceguera en el transcurso de la vida, posterior a la adquisición del lenguaje.

Sordera congénita con ceguera adquirida:

Son personas que nacen sordos y adquieren posteriormente la ceguera. En este grupo se encuentran las personas Sordociegas por Síndrome de Usher, enfermedad congénita, hereditaria y recesiva, que se nace con ella pero los problemas aparecen más tarde.



ACCESIBILIDAD

Accesibilidad a espacios físicos

Se implementaron apoyos estratégicos con puntos de venta los cuales facilitan la prestación de nuestros servicios.

Se contemplaron rampas, puerta de accesos amplios, adaptación de baños, sin molinetes y se brinda prioridad en atención en la ventanilla al adulto mayor, mujeres gestantes y personas con y/o en situación de discapacidad que requieren los servicios.

Se tienen identificadas las rutas de evacuación y controles internos que aseguran y optimizan los sistemas de detección de incendio en casa matriz y extintores a nivel nacional, debida-



ATENCIÓN ESPECIAL O PRIORITARIA

mente señalado y disponible; las cintas antideslizantes en las escaleras se tienen inicialmente en casa matriz.

Se cuenta con un mapa ubicado al ingreso de la compañía en braille para facilitar la ubicación.

Se permite el ingreso de perros guías y/o apoyo y durante la permanencia en las instalaciones se brindan acompañamiento constante, y se garantiza la atención especial y/o prioritaria, de acuerdo al tipo de discapacitada del consumidor financiero y/o ciudadano.

Se tienen elementos de ayuda como sillas de ruedas, tabla para usos de emergencia, botiquín, entre otros.

De acuerdo con tipo de discapacidad de nuestros consumidores financieros y/o ciudadanos la compañía cuenta con deferentes canales de contacto para garantizar la debida atención en los trámites y servicios.

La Compañía dispuso en su página web un botón denominado CONVERTIC que redirecciona a la página web del Ministerio de Tecnologías de la Información con el fin de descargar un software que permite tener un lector de pantalla JAWS y un magnificador del tamaño de la letra MAGIC.



Personas con discapacidad visual ciegas o con baja visión:

Se caracterizan por la pérdida total y/o parcial de la visión.

Telefónica:

Línea de atención al cliente a nivel nacional **01 8000 910 554, en Bogotá al 3487555 o desde un operador celular al #345 opción 3** las 24 horas del día, los 365 días del año.

Presencial - Casa Matriz:

Calle 57 # 9 – 07, Bogotá, Sucursales y puntos de venta a nivel nacional



ATENCIÓN ESPECIAL O PRIORITARIA

¿Cómo abordar?

- La primera persona que recibe al cliente con discapacidad le debe permitir el ingreso de forma inmediata e informar al supervisor y al agente operador para que sea atendido con prioridad.
- Salude claramente a la persona, o toque su brazo para captar su atención.
- No hale el vestuario o del brazo
- Si la persona tiene perro guía no lo separe de este, distraiga, consienta, dé comida o sujete el arnés y permita el ingreso antes del usuario, toda vez que simbolizan los ojos y su seguridad
- Al saludar, hable y preséntense, esto le ayudará a la persona con discapacidad a ubicarse y le facilitará extender la mano o aproximarse
- Orientar con claridad y utilizar palabras como “a su derecha esta”, a su izquierda esta”, entre otras.
- Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgo (objetos tirados en el suelo, puestas semiabiertas, cables, etc.
- Si va a subir escaleras, informe a la persona ciega y pregúntele si desea que le continúe guiando o utiliza el pasamano, en este caso ubicar la mano sobre la baranda.
- La conversación debe fluir normalmente, no eleve la voz ni hable continuamente.
- Para mostrarle un asiento, basta con llevar su mano hacia el respaldo del mismo.
- Si entrega documentos, informe cuales son y lo que usted esta haciendo, utilice palabras como “al frente suyo se encuentra el formato” “hago entrega de la documentación”, etc. para que la persona esté enterada.
- Al leer, hágalo despacio y con claridad. No abrevie contenidos ni haga comentarios a menos que se los pidan.
- La puntualidad es extremadamente importante para una persona que no puede percibir lo que pasa. Los minutos se hacen eternos.
- Para indicarle a la persona dónde debe firmar, basta con acercar su mano al punto exacto de la firma.
- En caso de tener que ausentarse avise su retiro y llegada



Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:

Disminución en la sensación de la audición.

Presencial:

Casa Matriz: Calle 57 # 9 – 07, Bogotá, cuenta con personal capacitado en lengua de señas, ubicados en la recepción y centro de correspondencia, siendo estos los primeros puntos de contacto con la entidad.

Sucursales y puntos de venta:

A nivel nacional, se brinda apoyo con el personal ubicado en Casa Matriz a través de conexión de SKYPE y/o LYNC, mediante el cual se realiza el contacto con el consumidor y/o ciudadano.

Chat en línea:

A través la página web www.previsora.gov.co

Video llamada:

A través la página web www.previsora.gov.co, se tendrá a disposición una persona capacitada en interpretación.

Correo institucional:

contactenos@previsora.gov.co

App Móvil:

Previsora Seguros disponible para android e IOS

Redes sociales:

(Facebook, twitter e instagram)

¿Cómo abordar?

- Dirigirse a la persona con discapacidad y no al intérprete y/o acompañante.
- Hablar de frente, articule las palabras de forma clara y pausada.
- No se debe gritar ni hacer gestos hostiles, pues el interlocutor solo puede captar el mensaje de los rostros.
- Trate de vocalizar claramente, pues algunas personas comprenderán leyendo sus labios.
- No exagere en la vocalización, no haga muecas ni distorsione la articulación de las palabras.



ATENCIÓN ESPECIAL O PRIORITARIA

- Si no comprende o entiende lo que la persona con discapacidad está tratando decir, solicite que lo repita o de ser el caso que lo escriba
- Evitar taparse la boca o voltearse cuando este interactuando con la persona o Mantener la zona de la boca limpia de objetos como bolígrafos, chicles, manos, caramelos, entre otros, que dificulten la vocalización y la emisión de la voz. Es importante mantener los labios visibles.
- Si la comunicación es escrita, sea claro y breve
- La persona con discapacidad le responderá con frases cortas y concretas.
- Tenga en cuenta que no todas las personas saben leer y/o escribir



Personas con sordoceguera:

Presenta combinación de dos deficiencias sensoriales (visión y auditiva).

Presencial:

Casa Matriz. Calle 57 # 9 – 07, Bogotá

Sucursales y punto de venta:

A nivel nacional

¿Cómo abordar?

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad, si tiene acompañante este será su intérprete.
- Toque suavemente el hombro o brazo para dar a conocer su presencia.
- Diríjase escribiendo en un papel blanco en letra grande, palabras sencillas en tinta negra.
- Si la persona usa audífonos, vocalicé las palabras y dirijase de forma clara y directa.
- Atender las indicaciones del interlocutor, pues este le indicara cual es método de comunicación que desea.



ATENCIÓN ESPECIAL O PRIORITARIA



Personas con discapacidad física o motora:

Tienen una limitación de movimiento, ausencia o parálisis, se desplazan de manera diferente. Las personas de talla baja con es considerada discapacidad física.

Presencial:

Casa Matriz: Calle 57 # 9 – 07, Bogotá.

Sucursales y puntos de venta:

A nivel nacional

Telefónica:

Línea de atención al cliente a nivel nacional **01 8000 910 554, en Bogotá al 3487555 o desde un operador celular al #345 opción 3** las 24 horas del día, los 365 días del año.

Chat en línea:

A través la página web **www.previsora.gov.co**

Video llamada:

A través la página web www.previsora.gov.co, se tendrá a disposición una persona capacitada en interpretación.

Correo institucional:

contactenos@previsora.gov.co

App Móvil:

Previsora Seguros disponible para android e IOS

Redes sociales:

(Facebook, twitter e instagram)

¿Cómo abordar?

- Preguntar si desea ayuda, si acepta, requiera que le informe que desea hacer y cómo.
- Evite tocar o separar la persona sus elementos de ayuda como caminadora, bastón, muletas, etc.
- Evite tomar a la persona de los brazo cuando se desplaza o traslada.



ATENCIÓN ESPECIAL O PRIORITARIA

- Evite apresurarlo, jalarlo bruscamente o empujarlo.
- Cargar la silla de ruedas entre dos personas, de acuerdo con las indicaciones de la persona.
- Ayúdele si ha de transportar objetos.
- Si va a conversar con una persona en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas para evitar situaciones incómodas para ambas partes.
- Procure que las personas que usen muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.



Personas con discapacidad Cognitiva:

Tiene limitación o tardan un poco más de lo habitual y deben contar con el apoyo un acompañante.

Presencial:

Casa Matriz: Calle 57 # 9 – 07, Bogotá.

Sucursales y puntos de venta:

A nivel nacional

Telefónica:

Línea de atención al cliente a nivel nacional **01 8000 910 554, en Bogotá al 3487555 o desde un operador celular al #345 opción 3** las 24 horas del día, los 365 días del año.

Chat en línea:

A través la página web **www.previsora.gov.co**

Video llamada:

A través la página web www.previsora.gov.co, se tendrá a disposición una persona capacitada en interpretación.

Correo institucional:

contactenos@previsora.gov.co



ATENCIÓN ESPECIAL O PRIORITARIA

App Móvil:

Previsora Seguros disponible para android e iOS

Redes sociales:

(Facebook, twitter e instagram)

¿Cómo abordar?

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no al acompañante
- Incluirlo siempre en las conversaciones
- La información que se brinde debe ser en gran parte visual, concreto y cortos.
- Brindar calidad en la atención y el servicio.
- Hable, escuche y brinde explicaciones de forma paciente.



Personas con discapacidad Mental:

Presentan una alteración bioquímica que afecta la forma de pensar (trastornos depresivos, bipolares, ansiedad, de personalidad, entre otros).

Presencial:

Casa Matriz: Calle 57 # 9 – 07, Bogotá.

Sucursales y puntos de venta:

A nivel nacional

Telefónica:

Línea de atención al cliente a nivel nacional **01 8000 910 554, en Bogotá al 3487555 o desde un operador celular al #345 opción 3** las 24 horas del día, los 365 días del año.

Chat en línea:

A través la página web **www.previsora.gov.co**

Video llamada:

A través la página web **www.previsora.gov.co**, se tendrá a disposición una persona capacitada en interpretación.

Correo institucional:

contactenos@previsora.gov.co



ATENCIÓN ESPECIAL O PRIORITARIA

App Móvil:

Previsora Seguros disponible para android e iOS

Redes sociales:

(Facebook, twitter e instagram)

¿Cómo abordar?

- Saludar de manera usual
- Dirijase con respeto.
- Efectuar preguntar en un lenguaje claro, sencillo y concreto.
- Tener en cuenta las opiniones o comentarios manifestado por estas personas.
- Confirmar que la información que se brinda fue comprendida.

PREVISORA SEGUROS ESTÁ COMPROMETIDA CON EL BUEN SERVICIO Y DEBIDA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CON Y/O EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD CON EL FIN DE SALVAGUARDAR SUS DERECHOS.

Aspectos a tener en cuenta:

- Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- La Ley 324 de 1996 reconoce que la lengua oficial en el país es la Lengua de Señas Colombiana.
- Las personas con y/o en situación de discapacidad poseen autonomía.
- Las personas sordas no son mudas, debido que generan sonidos y no siempre manejan la Lengua de Señas.
- Las personas sordas si hablan, pero en lengua diferente.
- El contacto físico es normal para las personas sordociegas.
- Para las personas con discapacidad visual, es importante contar con información auditiva, pues no todas manejan el sistema de código Braille.
- No se ofenda si la persona con discapacidad visual rechaza la ayuda, ya que algunas poseen un



- potencial que les brinda facilita realizar la acción.
- Para facilitar la comprensión de la información de consumidores y/o ciudadanos, es de gran ayuda utilizar información de tipo visual.
- Actúe y trate de manera natural, son consumidores y/o ciudadanos como cualquier otro.
- No puede exigirle firmar un documento a una persona con discapacidad visual sin que conozca su contenido, proceda a leerlo en voz alta, así mismo se debe certificar que se leyó el documento en voz alta a la persona ciega y debe llevar la firma del funcionario que realizó el proceso de lectura y del consumidor y/o ciudadano con discapacidad.
- Para las personas con baja visión, se recomienda usar tipografía grande, de alto contraste. Utilizar un tamaño de letra 18 o superior, tinta negra sobre papel blanco, fuente Sans-Serif como Verdana, Arial o Calibri. Enviar los documentos en formato digital (preferiblemente Word).
- Las personas con discapacidad visual y con baja visión cuentan de forma gratuita con los programas JAWS (lector de pantalla) y Magic Vision, mediante el Programa Vive Digital, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC,
- De acuerdo con el Código Civil Colombiano, libro cuarto, título II, las personas con discapacidad mental están regidas por la regla general de los contratos. Esto implica que son plenamente capaces, a no ser que hayan sido declaradas interdictas por demencia mediante una sentencia judicial. Por tanto, si han sido declaradas interdictas, no podrán celebrar contratos de seguros.

CON RELACIÓN A LO ANTERIOR,

**Se tiene que no solo son absolutamente incapaces los dementes,
pues de acuerdo a la normatividad vigente, también los son los sordomudos,
que no pueden darse a entender por escrito.**



Uso adecuado de la terminología

Es muy importante hacer uso apropiado del lenguaje utilizado por las personas con discapacidad, con el fin de evitará ofender o agredir al consumidor y/o ciudadano.

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



Referencias

- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Departamento Nacional de Planeación.
- Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la Justicia. Ministerio de Justicia y otras instituciones.
- Glosario de términos sobre discapacidad. Comisión de políticas Gubernamentales en Materia de Derechos Humanos.
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad
- INCI, <http://www.inci.gov.co/>
- INSOR <http://www.insor.gov.co/>
- Código Civil Colombiano.
- Discapacidad Colombia, <http://www.discapacidadcolombia.com>
- Normograma de discapacidad para la república de Colombia, Mayo 2017.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/Normograma-discapacidad-2017.pdf>



PREVISORA
SEGUROS

No prometemos, aseguramos

#345 **CONTÁCTANOS**
Desde el celular

Bogotá (1) 348 75 55 / Fax (1) 348 75 50
Línea Nacional fuera de Bogotá: 01 8000 91 0554
www.previsora.gov.co
