



CIAC
CORPORACION DE LA INDUSTRIA AERONAUTICA

Programa

**PROGRAMA DE
CUALIFICACIÓN EN ATENCIÓN
PREFERENCIAL E INCLUYENTE**

2025

Gobierno de Procesos

Proceso	Gestión Humana
Tipo de proceso	Procesos de Apoyo
Área Responsable	Grupo de SST
Vigencia	2025

Control de Emisión

	NOMBRE	CARGO
APROBÓ	Rafael Alberto Velasquez Garavito	Vicepresidente Administrativo (E) - Jefe Oficina De Planeación
REVISÓ	Rafael Alberto Velasquez Garavito	Vicepresidente Administrativo (E) - Jefe Oficina De Planeación
REVISÓ	Zoraya Lozano Higuera	Profesional Derecho Laboral y Litigios, Coordinadora de Talento Humano
ELABORÓ	Diego Alexander Mahecha Rodríguez	Profesional Líder en SG. SST

Matriz para Control de Cambios

Versión	Fecha	Motivo
1	02-JUL-2026	Este documento homologa el PROGRAMA PARA LA INTERVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL de Código: PRG-2-04-012 , Versión: 6, de acuerdo con la nueva estructura documental definida en el SIGCA.

OBJETIVO

Espacio intencionalmente en blanco

DESARROLLO

1. PROCESO DE INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Todas las Personas en Situación de Discapacidad tienen habilidades y competencias laborales y sociales, las cuales son desarrolladas de acuerdo con las oportunidades que se les brinden para demostrarlas en espacios reales de inclusión laboral. Es por ello por lo que las Personas en Situación de Discapacidad también deben cumplir unos mínimos para el ingreso a un empleo que garantice el éxito del proceso de inclusión laboral y desmitifique los imaginarios sociales y empresariales que se tienen sobre la discapacidad. Cuando una Persona en Situación de Discapacidad busca un empleo, lo importante es concentrarse en lo positivo. Es necesario usar algunas herramientas que permitan a la Persona en Situación de Discapacidad estar preparada para un proceso de inclusión laboral.

Antes de la contratación de una Personal en Situación de Discapacidad se recomienda sensibilizar a todos los colaboradores respecto a la discapacidad. Este proceso debe ser continuo en la CIAC S.A., fortaleciendo así la inclusión de las Personal en Situación de Discapacidad y creando una cultura inclusiva.

2. ETAPA DE LA SENSIBILIZACIÓN

La sensibilización es un proceso que permite a todos los colaboradores de la CIAC S.A. conocer sobre la inclusión laboral de Personal en Situación de Discapacidad en el lugar de trabajo y sobre las políticas de la Corporación en esta materia con el objetivo de generar una cultura en los colaboradores de la CIAC de atención preferencial e incluyente.

Por lo anterior, se deberá:

- Identificar el entorno de trabajo.
- Diseñar una estrategia y plan de sensibilización.

- Implementar y evaluar la estrategia y plan de sensibilización.

Es importante para dar cumplimiento a los puntos anteriormente mencionados la participación de los colaboradores de la CIAC S.A. y el uso de estrategias lúdicas que permitan interiorizar los temas tratados en la sensibilización.

3. CATEGORÍAS DE DISCAPACIDAD

Categoría	Descripción
Discapacidad Física	Es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades). La talla baja también es una discapacidad física. Hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad. Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.
Discapacidad Auditiva	Pérdida total de la audición.
Discapacidad Visual	Pérdida total de la visión.
Sordoceguera	Es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, produciendo dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.
Discapacidad Intelectual	Se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, especialmente en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
Discapacidad Psicosocial	Presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse

(mental)	con otros y su comportamiento. Ejemplo: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.
Discapacidad Múltiple	Son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que en su atención se desarrollen técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

Fuentes: (I) Resolución 113 de 2020; (II) Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente.

4. RECOMENDACIONES DE INCLUSIÓN PARA CADA DISCAPACIDAD

Personal con Discapacidad Física

Es importante tener en cuenta, cuando se vincula y/o ingresa a las instalaciones de la CIAC S.A. una Persona en Situación de Discapacidad Física usuaria de silla de ruedas, que se debe evaluar la accesibilidad física: desde el ingreso a las instalaciones de la Corporación hasta el uso de áreas comunes como comedores, baños y senderos peatonales, de manera que no se conviertan en una barrera para su desempeño y circulación.

El uso de los baños representa una parte esencial; por ende, es necesario que la puerta cuente como mínimo con un ancho de 90 cm. También se requieren barras de apoyo y un mobiliario a una altura de 80 cm para los usuarios de silla de ruedas y personas de talla baja.

Mantener pasillos libres de elementos que impidan la circulación de las personas usuarias de sillas de ruedas.

En caso de personas de talla baja y usuarios de sillas de ruedas, ajustar escritorios y mostradores a su altura, contar con archivadores bajos, distribuir de manera cercana los elementos en el escritorio y contar con apoyapiés para las personas de talla baja.

Para las personas con movilidad reducida en manos, se recomienda usar teclados táctiles y mouses adaptados para facilitar desempeño.

Realizar adaptación de herramientas y equipos de trabajo. Elementos como el computador, el escritorio, la impresora y los teléfonos deben estar ubicados y ajustados para poder usarlos.

Para personas de baja estatura en un puesto de recepción, se debe hacer un análisis de las posibles barreras para acceder al sitio de trabajo. Incluye rampas, botones de ascensor, puertas.

Para las personas con lesión de un hemicuerpo que afecta las extremidades superiores, se recomienda disponerlos elementos en el espacio de uso del miembro funcional para el desempeño de las tareas.

Designar a una o dos personas de la oficina responsables de la persona usuaria de silla de ruedas, que tengan conocimiento de discapacidad, o capacitar para el caso de una emergencia.

Sensibilizar al jefe inmediato y a los compañeros de trabajo en discapacidad y derechos para no generar tratos condescendientes que afecten su desempeño.

Persona con Discapacidad Auditiva

Si fuera necesario, comunicarse a través de tarjetas. Lo importante es comunicarse; no tanto el método. No tema en pedir que le repitan lo que no ha entendido.

En caso de no contar con el intérprete de señas, solicite apoyo al centro de relevo en [<http://www.centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>], donde se puede hacer la traducción simultánea a lengua de señas.

Señalización en espacios y circulaciones del edificio para facilitar orientación de la persona y rutas de evacuación en caso de emergencia. Es recomendable que el jefe, los compañeros y otro recurso humano aprendan lengua de señas.

Para estas personas es muy difícil participar de una conversación en un grupo numeroso. No podrá mirar el movimiento de los labios de todos al mismo tiempo. En este caso, un colaborador deberá colocarse de frente y repetir vocalizando lo que los demás dicen sin emitir voz.

Mantenga el contacto visual cuando se esté comunicando con una Persona en Situación de Discapacidad Auditiva. Letreros, carteles e imágenes informativas sobre el uso del equipo, maquinaria.

Uso de pantallas digitales informativas.

Sea expresivo al hablar. Como las personas sordas no pueden oír cambios sutiles en el tono de la voz que indican sentimientos de alegría, tristeza, sarcasmo o seriedad, las expresiones faciales, los gestos y los movimientos del cuerpo serán excelentes indicaciones de lo que se quiere decir.

Persona con Discapacidad Visual

Evaluar la existencia de obstáculos que podrían provocar accidentes a la persona mientras se desplaza por su espacio de trabajo. Uso de mapas táctiles en sistema braille y dibujos e imágenes táctiles.

Luces de emergencia con zumbador o sonido para que puedan tener una respuesta oportuna a la alarma de advertencia y proceder a salir del edificio. Mantenga las puertas y ventanas totalmente abiertas o cerradas para evitar que el trabajador se golpee.

Fije los cables eléctricos con cintas adhesivas o póngalos contra la pared para prevenir accidentes. Indíquelo la ubicación de baños, zonas de cafetería, extintores, escaleras y salidas de emergencia.

Se recomienda informar a los compañeros de trabajo, jefes y personal de servicios generales y seguridad la inducción sobre las pautas de abordaje a una persona ciega o con baja visión.

En el caso de los lectores de pantalla JAWS y Magic Visión, las licencias se pueden descargar de manera gratuita de la página web del Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones: [www.vivedigital.gov.co/convertic]. También se puede solicitar información al correo convertic@mintic.gov.co

Durante el proceso de inducción, se recomienda realizar un recorrido dentro de la empresa con el trabajador con discapacidad visual para que conozca los espacios y pueda identificar puntos de referencia que le permitan su desplazamiento autónomo.

Si la persona tiene baja visión:

Cuando existan escaleras es importante colocar cintas de color en el borde de los peldaños que contrasten con el fondo de estas, de forma que se facilite el desplazamiento.

Utilice superficies de color mate en pisos y muebles para reducir los reflejos en el

resplandor para personas con baja visión.

Utilice cintas, marcas o diseños que permitan discriminar la existencia de superficies transparentes como vidrios, puertas, acrílicos u otros.

Persona con Discapacidad Intelectual

Evalúe si la persona requiere información y entrenamiento previo en el uso de maquinaria, equipo y otros materiales para realizar sus actividades.

No sobreproteger. Se debe dejar que estas personas hagan o traten de hacer solas todo lo que puedan. Ayúdelas cuando sea realmente necesario. Las personas con discapacidad intelectual llevan más tiempo para aprender, pero pueden adquirir muchas habilidades intelectuales y sociales.

Tenga paciencia: sus reacciones suelen ser lentas y pueden tardar en comprender lo que usted dice. Divida las tareas en procesos más cortos para su fácil ejecución.

Para la atención de Persona en Situación de Discapacidad dentro de la Corporación y de acuerdo con el tipo de discapacidad intelectual y/o que así lo requiera la Persona en Situación de Discapacidad, es necesario que esta cuente con acompañamiento de un familiar o persona responsable.

Persona con Discapacidad Psicosocial

Evalúe si la persona requiere información y entrenamiento previo en el uso de maquinaria, equipo y otros materiales para realizar sus actividades.

Usar colores con poca saturación para propiciar espacios de trabajo relajantes.

5. ATENCIÓN PREFERENCIAL EN LA CIAC

La Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A. da prioridad a la atención presencial dentro de las instalaciones de la Corporación para los adultos mayores, menores de edad y niños, personas en situación de discapacidad física o con movilidad reducida, auditiva, visual psicosocial o intelectual, mujeres en estado de embarazo o de niños en brazos y personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

- Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.

- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SORDOCEGUERA:

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA:

No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.

- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Atención a personas con discapacidad cognitiva
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL:

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

- Hay que confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.

- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS O NIÑOS EN BRAZOS:

- Una vez entran a la sala de espera, el colaborador debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD:

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

6. CUADRO DE ACTIVIDADES

La Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A. (CIAC S.A.) reconoce la diversidad como un valor fundamental para la construcción de una sociedad más justa e incluyente. En este contexto, el Programa de Cualificación en Atención Preferencial e Incluyente surge como una estrategia integral orientada a fortalecer las competencias de nuestros colaboradores en la atención a personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, menores de edad y población vulnerable, garantizando el respeto por la dignidad humana y la igualdad de oportunidades.

Este programa busca promover una cultura organizacional basada en la empatía, la accesibilidad y la no discriminación, alineada con la normativa nacional vigente, así como con los principios de responsabilidad social empresarial. A través de acciones formativas, sensibilización y ajustes razonables, se pretende asegurar que cada interacción con nuestros clientes internos y externos refleje el compromiso de CIAC S.A. con la inclusión, la equidad y la excelencia en el servicio.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	RESULTADO
Socialización del Programa	Grupo SST / Comunicaciones Internas	1/2/2026	15/2/2026	Colaboradores informados y comprometidos.
Sensibilización Inicial	SST / Talento Humano	16/2/2026	29/02/2026	Cultura inclusiva fortalecida.
Diseño de Material Pedagógico	Talento Humano / SST	1/3/2026	15/3/2026	Material validado y disponible.
Capacitación Teórica	Facilitador Interno / Externo	16/3/2026	30/4/2026	Colaboradores capacitados en

				conceptos básicos.
Talleres Prácticos	SST / Talento Humano	2/5/2026	31/5/2026	Competencias prácticas fortalecidas.
Evaluación de Competencias	Talento Humano / SST	1/6/2026	15/6/2026	Informe de resultados y brechas identificadas.
Implementación de Ajustes	SST / Infraestructura / TIC	16/6/2026	31/7/2026	Entorno laboral accesible y seguro.
Estrategia de Comunicación	Comunicaciones Internas / SST	1/8/2026	15/8/2026	Información clara y visible para todos los colaboradores.
Seguimiento y Monitoreo	SST / Talento Humano	16/8/2026	30/11/2026	Reporte de avance y acciones correctivas implementadas.
Informe Final y Cierre	SST / Talento Humano / Presidencia	1/12/2026	15/12/2026	Informe final aprobado y archivado.

ANEXOS

N/A