

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

IES INFOTEP HVG

2021

Secretaria General- Gestión Documental y Atención al Ciudadano

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y procedimientos fundamentales que deben estar en todas las relaciones de los funcionarios que hacen parte del el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, para garantizar una atención preferente a los grupos poblacionales vulnerables (personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, Grupos étnicos minoritarios, Personas con orientación sexual o identidad de género diversas LGBTIQ+, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta), cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente; con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado y tener usuarios satisfechos con la atención que se les brinde

2. ALCANCE

El presente protocolo aplicará al Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” en todos sus procesos, sus funciones y/o actividades; se presenta como una herramienta para la institución y en especial para los encargados de la atención directa con la población que explica la forma de manejar la interacción con los ciudadanos en situación de vulnerabilidad, discapacidad y en general parte de la población con acceso preferencial, bajo los parámetros adecuados a las diversas necesidades de estos y dando la oportunidad de atender a sus requerimientos de forma integral, respetuosa y con calidad. Se espera que las características del buen servicio descritas en este documento se materialicen en acciones en pro de la satisfacción de los ciudadanos y de la mejora continua del instituto.

3. RESPONSABLE

Secretaría General-Gestión Documental.

Líderes de dependencia y demás funcionarios que la conformen.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

4. MARCO LEGAL

Constitución Política

Artículos 13, 25, 47, 54 y 68, los cuales destacan la igualdad y libertad de todas las personas y por lo tanto la protección, derechos, libertades y oportunidades igualitarias y sin discriminación y más exactamente especifican la necesidad de una protección especial según sean las condiciones y según se requiera.

Ley 762 de 31 de Julio de 2002

Declara exequible a la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad” dispuesta por la Organización de los Estados Americanos OEA y en donde se determina la necesidad de garantizar la inclusión y evitar la discriminación en todos los aspectos, incluyendo el servicio al cliente.

Decreto 103 de 2015

Contiene la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, especificando en el capítulo II directrices acerca de la accesibilidad.

Artículo 2 de la Ley 1618 de 2013

Establece disposiciones para garantizar los derechos a las personas con discapacidad.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

5 . DEFINICIONES

PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD: Se consideran en vulnerabilidad a las víctimas de violencia, desplazados o personas en situación de pobreza extrema.

MUJERES GESTANTES: Mujeres en estado de embarazo.

ADULTOS MAYORES: Personas que superaron los 60 años y que dependiendo de sus experiencias, transiciones o eventos han envejecido y transcurrido procesos de desarrollo y deterioro.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD: Se refiere a la no existencia de plenas capacidades de orden físico, sensorial, cognitivo o comportamental, lo cual conlleva la existencia de una mayor dificultad en el normal desarrollo en determinado medio, lo cual puede minimizarse con la adaptación de ambientes incluyentes.

- **Discapacidad física:** personas cuya movilidad, desplazamientos y ejecución de funciones básicas se encuentran afectadas o limitadas de manera definitiva, en mayor o menor medida, como consecuencia de factores congénitos, enfermedades degenerativas de cualquier origen, o por efecto de un accidente.
- **Discapacidad sensorial:** personas cuya percepción mediante los órganos de los sentidos se encuentra disminuida, limitada o inexistente dada la carencia de ellos. En esta categoría se contemplan personas invidentes, con discapacidad auditiva, discapacidad gustativa, discapacidad olfativa y discapacidad somatosensorial, entre otros. Una clasificación general a tener en cuenta debido a la diferenciación de las herramientas o estrategias requeridas según corresponda la condición del ciudadano es:
 - ✓ **Discapacidad auditiva:** Pérdida o trastorno en la capacidad de audición.
 - ✓ **Discapacidad visual:** Carencia o disminución de la capacidad de visión.
 - ✓ **Sordoceguera:** Discapacidad multisensorial que impide o limita la capacidad de ver y oír.
 - ✓ **Hipoacusia:** Disminución de la capacidad de auditiva con un rastro auditivo.
 - ✓ **Ceguera total:** Pérdida o ausencia total de la visión.
 - ✓ **Baja visión:** Disminución de la capacidad de visión con un resto visual.
- **Discapacidad cognitiva:** limitaciones leves o sustanciales en la interacción con el

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

entorno como producto de un desarrollo de habilidades cognitivas incompletas o insuficientes durante el proceso de gestación, crecimiento o aprendizaje.

- **Discapacidad comportamental:** personas cuya relación con el entorno se ve afectada negativamente y de manera particular, como producto de las conductas que emite, las cuales pueden presentar síntomas aislados o diagnósticos clínicos.

PERSONAS PERTENECIENTES A GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS: Como su nombre lo indica, abarca las comunidades y los grupos étnicos minoritarios reconocidos y amparados por la Constitución Política de Colombia de 1991, ya que estas enriquecen la identidad y el legado cultural de la nación colombiana.

- **Afrocolombianos:** comprende las comunidades negras o de ascendencia afrocolombiana, con cultura y tradiciones propias, que se ubican principalmente en las zonas pacífica y andina del país.
- **Raizales:** grupo poblacional que tiene sus raíces geográficas en el archipiélago de San Andrés y Providencia, así como raíces culturales afroantillanas con identidad caribeña y nacionalidad colombiana.
- **Palenqueros:** ciudadanos originarios del municipio de San Basilio de Palenque, departamento de Bolívar, donde se habla el palenquero (lenguaje criollo).
- **Pueblos indígenas:** personas con ascendencia amerindia que se autorreconocen como pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas con una tradición, lengua, organización social y cosmovisión propias.
- **Pueblos rrom o gitanos:** comunidad con tradición cultural propia, originarios de Rumania, y tradición nómada, que cuentan con idioma propio (romaní o romanés).

PERSONAS CON ORIENTACIÓN SEXUAL O IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSAS LGBTIQ+: Es un sector poblacional que como colectivo se integra de lesbianas (mujeres sexual y emocionalmente atraídas por otras mujeres), gais (hombres con atracción sexual y emocional por otros hombres), bisexuales (hombres y mujeres atraídos/as emocional y sexualmente tanto por mujeres como por hombres), personas transgénero (que deciden someterse a una práctica médica para cambiar su sexo biológico), intersexuales (anteriormente conocidos como hermafroditas, son personas que

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

fisiológicamente presentan características sexuales masculinas y femeninas en sus genitales internos y externos) y queer (personas que no se sienten identificadas con ningún género). En conjunto, este colectivo de diversidades acuña el acrónimo LGBTIQ+ (el signo + alude al resto de diversidades sexuales y de género).

- **ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**

- **Trato amable:** Brindar el servicio de forma cálida, comprensiva, receptiva y atenta haciendo sentir la importancia que servir al ciudadano constituye para la institución. Actos como brindar un saludo cálido y respetuoso para que así el ciudadano se sienta a gusto y mejore su experiencia frente a las necesidades presentadas. De la misma manera despedirse de manera cortés y mantener una actitud afable durante la interacción con el usuario.
- **Actitud:** Mostrar la disponibilidad de atención con cortesía, simpatía, respeto, amabilidad y evitando a toda costa las discusiones.
- **Oportunidad:** Responder de forma ágil, en el tiempo oportuno y con la efectividad requerida.
- **Respeto:** Identificar al usuario como ser titular de derechos a reconocidos y valorados mediante el buen trato al mismo.
- **Confiable:** Mostrar el conocimiento absoluto y la seguridad en la información brindada para transmitir esa misma seguridad a los usuarios.
- **Efectividad:** Resolver la necesidad reconocida en los momentos de valor de manera completa, orientar de manera clara al ciudadano con los procedimientos necesarios para cumplir con éxito su requerimiento. El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de los usuarios.
- **Escalonamiento adecuado:** De acuerdo con la complejidad para la solución de los requerimientos, escalonarlo al siguiente nivel de jerarquía para atender las situaciones y tomar decisiones oportunas.
- **Transparencia:** Suministrar asesoramiento con información clara, precisa, veraz y de fácil comprensión según sea el tema o el requerimiento solicitado.
- **Actualidad:** Renovación continua ante las necesidades cambiantes y ante el contexto en donde aplique. Mantener la información a suministrar actualizada.
- **Empático:** Promover la sintonía afectiva con el usuario para generar un ambiente adecuado al momento de prestar el servicio reconociendo las emociones y preferencias de estos.
- **Honestidad:** Expresar con claridad y precisión lo solicitado, buscando siempre la verdad y la justicia y comprometiéndose con lo establecido como viable a cumplimiento.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

- **Profesionalismo:** Hacer uso de destrezas, conocimientos y habilidades en la ejecución del servicio.
- **Tolerancia:** Comprender las actitudes manteniendo un clima adecuado.
- **Calidad:** Cumplir con estándares de calidad dispuestos por la institución y más importante satisfacer a quien lo recibe.
- **Incluyente:** Ser de acceso equitativo para todos los usuarios, teniendo en cuenta la diversidad y la atención igualitaria y buscando siempre la participación y la adaptación hacia la atención especializada que se requiera.

- PROTOCOLOS DE ATENCIÓN ESPECIAL

GENERALES POR COVID 19. Según el Ministerio de Salud y Protección social (Lara, 2020) algunos de los consejos para interactuar con personas de población preferencial en el entorno de servicio son:

- Ubicar en altura y de fácil acceso los útiles que permiten la limpieza y desinfección.
- Ubicarse a dos metros de distancia en el caso de agudeza auditiva para evitar que gotas de saliva puedan salpicar.
- Evitar el contacto con la cara en el desarrollo de los gestos propios de la lengua de señas.
- Acompañar la adopción de hábitos de higiene y seguimiento de las recomendaciones frente a la proximidad y contacto físico.

ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO.

Iniciación

- Si hay fila hacerlos ingresar de forma inmediata y asignar un turno prioritario.
- Asegurar asiento disponible para estos ciudadanos.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención.

Servicio

- Empatizar con la situación: puede proyectarse a usted mismo con 30 o 40 años más y tratar a la persona con la misma paciencia, amabilidad y respeto que desearía recibir.
- Asegurarse de que el mensaje satisfaga la necesidad o resuelva la duda.
- Repetir comedidamente el mensaje si es necesario.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

Cierre

- Retroalimente al ciudadano y cuestione acerca de dudas pendientes. 8. Agradezca por dar la oportunidad de servirle.

ATENCIÓN A NIÑOS Y JÓVENES

- Evitar el manifiesto de duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga.
- Preguntar para entender la situación.
- Llamarlos por su nombre y no usar apelativos como “chiquito” “niño”; entre otros.
- Hablarles claro y en un lenguaje acorde a su edad.

ATENCIÓN A PERSONAS CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

- Escuchar atentamente sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido de situaciones extremas.

ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si es necesario un intérprete.
- En el caso de hablar otro idioma, solicitar apoyo de un intérprete.
- Si no es posible las anteriores alternativas, pedir a la persona que explique con señas la solicitud.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueras niños, evitar el tono añorado, consentido o comportamiento similar.
- Mirar con naturalidad y no hacer ni decir nada que incomoda, risas burlonas, miradas con doble sentido o comentarios imprudentes.
- Darle el tiempo suficiente para que indique su necesidad.
- Verificar siempre que la información haya sido comprendida y de ser necesario repetir en un lenguaje claro.
- No utilizar los términos: minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.

- Llamar a la persona con su nombre preferiblemente.
- Evitar dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete de la persona con discapacidad.

Atención a personas ciegas o con discapacidad visual

Iniciación

- El saludo además de ser cordial debe de estar acompañado por un ofrecimiento de ayuda para la orientación y movilidad por el lugar.
- En caso de aceptar no tomar bruscamente al ciudadano, ubíquese un paso delante de él y permítale que se soporte en su codo u hombro haciendo de guía o referente para su desplazamiento. Evite caminar rápido o con movimientos fuertes.
- En caso de no aceptar su apoyo debe ser muy preciso al momento de dar indicaciones para facilitar la movilidad del ciudadano.
- En caso de contar con acompañamiento por parte de un perro guía debe caminar al lado opuesto del animal y evitar distraerlo o alimentarlo.
- Sí se usan turnos preferenciales, debe de ser leído en voz alta y entregado para que el ciudadano atienda al llamado.

Servicio

- Mantener constantemente a la persona informada sobre las actividades que se realizan para atender a su solicitud.
- Orientarla del entorno en donde se encuentra al momento de recibir el servicio.
- Al momento de entregar documentos aclarar su denominación y orden en caso de que sean múltiples.
- Al momento de entregar dinero indicar el monto.
- Si por algún motivo es necesario que el servidor se retire del puesto de trabajo se le debe informar al ciudadano y justificar la razón antes de dejarla sola.
- Evite el uso de palabras indeterminadas como: aquí, allá o ahí. Utilice términos especiales concretos como “a su izquierda”, “detrás de usted”, entre otros.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

Cierre

- Al momento de despedirse el ciudadano debe ser guiado a la salida de cualquiera de la forma que expreso de su preferencia anteriormente.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

Buscar estrategias o herramientas comunicativas alternas que permiten la comunicación efectiva con el ciudadano. Algunas estrategias diferenciadas según los tipos de sordera son:

Hipoacusia: Como se definió anteriormente estos ciudadanos tienen un residuo auditivo.

- Utilizar frases cortas y precisas al momento de dar indicaciones.
- Dirigir siempre la mirada al ciudadano.
- Vocalizar claramente sin exagerar pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación.
- Modular su voz según los requerimientos del ciudadano, pero evitar sobrepasar la línea hacia los gritos pues puede generar una incomodidad para las dos partes.

Sordera profunda:

Iniciación

- Saludar de manera cordial y si es posible usando la lengua de señas.
- Cuestionar al ciudadano acerca de su requerimiento de forma amable y acompañarlo en el proceso.
- Si el ciudadano tiene un acompañante debe saludarlo, pero evitar dirigirse exclusivamente a él para brindar la atención pues el ciudadano sordo se sentirá ignorado.

Servicio

- Debe recordar que la comunicación se basa en la lengua de señar, por lo tanto, si conoce alguna expresión utilícela o requiera que algún compañero que lo conozca sirva de interprete.
- Si no existe la posibilidad de interprete y usted desconoce esta lengua debe comunicarse utilizando frases cortas y precisas para lograr un dialogo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

- Trate de siempre mostrar su cara al momento de atender pues facilita y posibilita la comunicación.
- Tener contacto visual permanente durante la comunicación.
- Puede recurrir a herramientas que apoyen la comunicación como papel, lápiz, tableros, libretas e incluso mensajes de WhatsApp. Escriba mensajes con letra grande, claramente legible.
- Evite gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Tenga especial atención a sus expresiones y su lenguaje corporal pues lo visual toma especial importancia al momento de brindar la atención.
- Si no comprendido lo que la persona le trato de comunicar pida atentamente que le repita sin hacer suposiciones o aparentar haber entendido.

Cierre

- No olvide preguntar si necesita algún otro trámite y si se sintió satisfecho con la atención prestada.
- Ofrezca brindar un seguimiento a su solicitud en caso de no haber sido resuelta.

Atención a personas con sordoceguera

- Informar de su presencia tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Tratar de ponerse en su campo de visión dado que no es seguro si la persona conversa capacidad visual.
- Tratar de apoyarse en las ayudas comunicativas como son: guía-interprete, regletas de alto relieve o escritura con la palma de la mano.
- Debe comunicarse con el acompañante para definir las indicaciones y preferencias de comunicación con el ciudadano.
- Si la persona se encuentra concentrada en la realización de otra tarea debe esperar para iniciar el proceso del servicio.
- Si el ciudadano no está acompañado de un guía se le debe informar que lo acompañara en el trayecto.
- Si el ciudadano posee resto auditivo se debe hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

Atención a personas con discapacidad física – motora o movilidad disminuida

- Cuidar de las áreas especiales dispuestas por la Universidad para la atención de personas en condición de discapacidad física.
- Evite usar términos inapropiados como: minusválido, inválido, tullido o lisiado. 3. No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Ubicarse frente a la persona en silla de ruedas a una distancia mínima de un metro para no invadir su espacio personal.
- En compañía caminar despacio y ajustar su paso al de la persona.
- Al dirigirse a la persona en esta condición siempre hágalo de frente, cara a cara y poniendo las cosas a su alcance.
- Si la persona requiere ayuda en el manejo de alguna ayuda técnica como silla de ruedas, andador, entre otros, preguntar al usuario acerca de cómo asistirlo.

Atención a personas con discapacidad mental, cognitiva o mental-psicosocial

- Ignorar comportamientos que le parezcan diferentes y evitar mirar con extrañez.
- Hablar con oraciones cortas, en lenguaje claro, sencillo y conciso.
- Si la persona no comprendió el mensaje tener paciencia y repetirlo las veces que sea necesario.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar.
- Evitar críticas o discusiones que generen irritabilidad o malestar.
- Tratar a la persona de acuerdo con su edad y evitar minimizarlo o tratarlo como niño.
- Manejar el ritmo de la conversación para evitar presionar y acelerar la misma.
- Hay que confirmar que la información ha sido comprendida.
- Tener en cuenta siempre las opiniones, sentimientos y dudas expresadas por estas personas.
- Dar el servicio siempre sobre la base de la discreción, comprensión y respeto.
- En caso de que la persona presente una crisis debe mantener la calma y ofrecer su ayuda como lo haría en cualquier otra situación.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

- Evite críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan ser irritables.
- Aprovechar contenidos de fácil lectura como pictogramas e incluso los mensajes en formatos sencillos que se han adoptado para la explicación a infantes.

ATENCIÓN A PERSONAS CON ORIENTACIÓN SEXUAL O IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSAS LGBTIQ+

La atención brindada debe ser respetuosa e incluyente evitando a toda costa la discriminación por la orientación sexual o la identidad de género. Algunas recomendaciones generales son:

- Hay que reconocer que la identidad es definida por la persona en sí misma y debe respetarse.
- Respetar las expresiones de personalidad de la persona sin brindar miradas de extrañez u otro tipo.
- Dirigirse al ciudadano según su identidad de preferencia, sea él o ella, o con el nombre con el cual este identificado, independientemente si su documento de identificación registra un nombre o sexo contrario.
- Evitar comentarios o actitudes que demuestren no aceptación a los rasgos físicos o actitudes que realiza el ciudadano y que se consideran contrarios a los estereotipos normalmente aceptados.

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

Es responsabilidad de cada funcionario de la IES INFOTEP HVG velar por el cumplimiento del presente procedimiento, y que la atención al ciudadano en el instituto sea visto como un pilar del buen servicio prestado.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Norma NTC ISO 9001: 2015

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CÓDIGO:007-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

7. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION

9. ANEXOS.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: Secretaria General	CARGO: Líder de Calidad	CARGO: Comité Institucional del Sistema de Coordinación de Control Interno
NOMBRE: Laura Bermúdez Manjarrés	NOMBRE: Alberto Bornachera Altamar	NOMBRE: Leonardo Pérez Suescùn