

# Protocolos de Atención Especial

Oficina de Direccionamiento Estratégico  
e Inteligencia Competitiva

Sección Atención al Ciudadano





La siguiente guía busca constituir una herramienta práctica para los funcionarios de las distintas dependencias y oficinas de la Universidad, mediante el establecimiento de las mejores pautas para prestar el servicio a la población con derecho a una atención preferencial, basado en el objetivo de brindar soluciones integrales, accesibles, incluyentes, respetuosas y equitativas.

**Atención para todos**



# CONTENIDO

Los siguientes protocolos según la población correspondiente describen los procedimientos guía para las distintas oficinas y dependencias de la universidad, buscando así la promoción del correcto desempeño por parte de los funcionarios en favor a la respuesta integral, con calidad, equidad y que cumpla con los requerimientos.

01

Adultos mayores y mujeres en estado de embarazo

Atención a niños y jóvenes

02

03

Situación de vulnerabilidad

Grupos étnicos minoritarios

04

05

Discapacidad

Orientación e Identidad diversa

06

# COVID -19

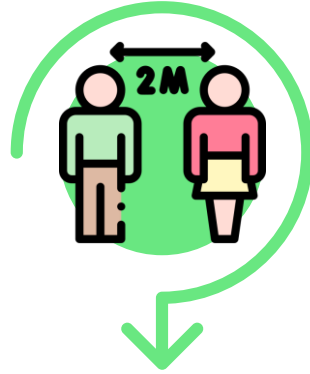


Según el **Ministerio de Salud y Protección Social**, algunos de los consejos para interactuar con personas de población preferencial en el entorno de servicio son:



## Productos

Ubicar en altura y fácil acceso los útiles que permitan la limpieza y desinfección.



## Distanciamiento

Ubicarse a 2 m de distancia para evitar riesgo de contagio.



## Cero Contacto

Evitar el contacto con la cara en el desarrollo de los gestos propios de la lengua de señas.



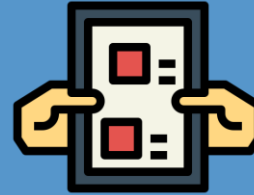
## Acompañamiento

Acompañar la adopción de hábitos de higiene y seguimiento de las recomendaciones.

# Simbología del servicio



Iniciación

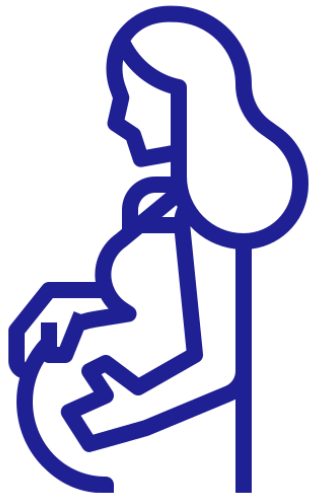


Servicio



Cierre





## Adultos mayores y mujeres en estado de embarazo



Si hay fila hacerlos ingresar de forma inmediata y asignar un turno prioritario.



Disponer asiento disponible para estos ciudadanos.



Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención.



Retroalimentar al ciudadano y cuestionar acerca de dudas pendientes.

Empatizar con la situación: proyéctese a usted mismo con 30 o 40 años más y traté 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.



Agradezca por dar la oportunidad de servirle.





## 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.



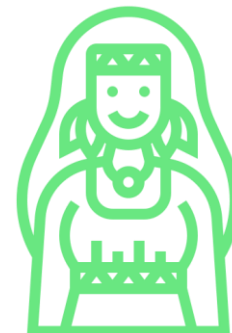
## Situación de Vulnerabilidad



Escuchar atentamente sin mostrar prevención hacia el interlocutor.



Dignificar a una persona que ha sufrido de situaciones extremas.



## Grupos étnicos y 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.

# Discapacidad



No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueras niños, evitar el tono aniñado, consentido o comportamiento similar.



Mirar con naturalidad y no hacer ni decir nada que incomode, risas burlonas, miradas con doble sentido o comentarios imprudentes.



No utilizar los términos: minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.



Evitar dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete de la persona con discapacidad.



Verificar siempre que la información haya sido comprendida y de ser necesario repetir en un lenguaje claro.



Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.



Darle al usuario el tiempo suficiente para que indique su necesidad.



Llamar a la persona con su nombre preferiblemente.



# Atención a personas ciegas o con discapacidad visual



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 el 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.



Mantener constantemente a la persona informada sobre las actividades que se realizan para atender a su solicitud.



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.



Al momento de entregar documentos aclarar su denominación y orden en caso de que sean múltiples.



Al momento de entregar dinero indicar el monto.



Orientarla del entorno en donde se encuentra al momento de recibir el servicio.



Evite el uso de palabras indeterminadas como: aquí, allá o ahí. Utilice términos especiales concretos como "a su izquierda", "detrás de usted", entre otros.



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

## Hipoacúsicas



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



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.



# Atención a personas sordas profunda



Debe recordar que la comunicación se basa en la lengua de señas por lo tanto, si conoce alguna expresión utilícela o requiera que algún compañero que lo conozca sirva de interprete.



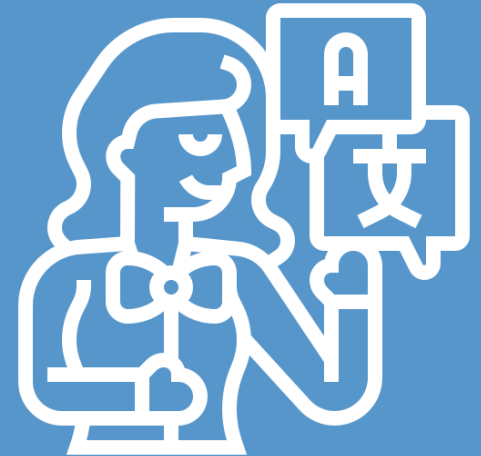
Puede recurrir a herramientas que apoyen la comunicación como papel, lápiz, tableros, libretas e incluso mensajes de Whatsapp. Escriba mensajes con letra grande, claramente legible.



Si no existe la posibilidad de interprete y usted desconoce esta lengua debe comunicarse utilizando frases cortas y precisas para lograr un dialogo.



Evite gesticular de manera exagerada para comunicarse.





Trate de siempre mostrar su cara al momento de atender pues facilita y posibilita la comunicación.



Tenga especial atención a sus expresiones y su lenguaje corporal pues lo visual toma especial importancia al momento de brindar la atención.



Si no ha comprendido lo que la persona le trato de comunicar pida atentamente que le repita sin hacer suposiciones o aparentar haber entendido.



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 conserva capacidad visual.



Debe comunicarse con el acompañante para definir las indicaciones y preferencias de comunicación con el ciudadano.



Si el ciudadano no está acompañado de un guía se le debe informar que lo acompañara en el trayecto.



Tratar de apoyarse en las ayudas comunicativas como son: guía-interprete, regletas de alto relieve o escritura con la palma de la mano.



Si la persona se encuentra concentrada en la realización de otra tarea debe esperar para iniciar el proceso del servicio.



Si el ciudadano posee resto auditivo se debe hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz.

# 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.



Ubicarse frente a la persona en silla de ruedas a una distancia mínima de un metro para no invadir su espacio personal.



Al dirigirse a la persona en esta condición siempre hágalo de frente, cara a cara y poniendo las cosas a su alcance.



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

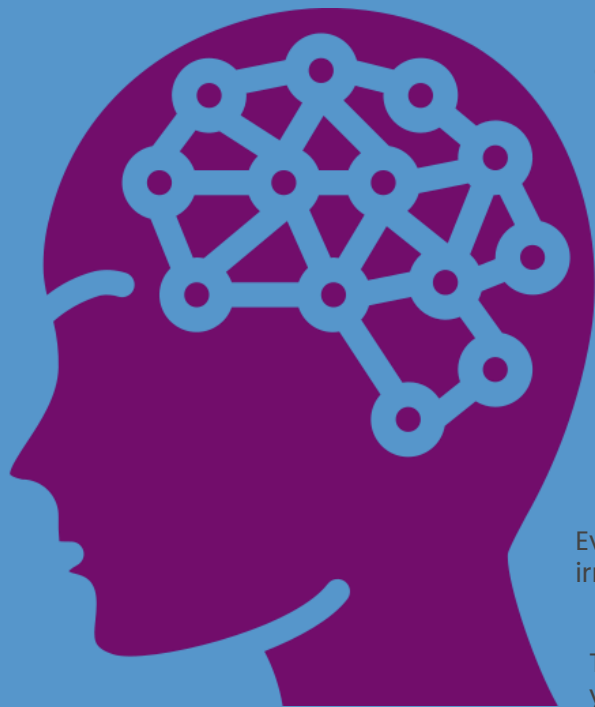


En compañía caminar despacio y ajustar su paso al de la persona.



Si la persona requiere ayuda en el manejo de alguna ayuda técnica como silla de ruedas, andador, entre otros, preguntar al usuario acerca de como 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.



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.





Dar el servicio siempre sobre la base de la discreción, comprensión y respeto.



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.



En caso de que la persona presente una crisis debe mantener la calma y ofrecer su ayuda como lo haría en cualquier otra situación.



# Orientación e Identidad Diversa

1

Hay que reconocer que la identidad es definida por la persona en si misma y debe respetarse.



3

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 el o ella, o con el nombre con el cual este identificado, independientemente si su documento de identificación registra un nombre o sexo contrario.

2



4

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.



# Gracias

Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva

Sección Atención al Ciudadano