



Ciencia, educación y desarrollo
Vigilada Mineducación

Protocolo de Atención a Personas con Tratamiento Especial

Personas en situación de
discapacidad, adulto mayor,
mujer embarazada y otros
casos especiales



La Institución Universitaria de Envigado, comprometida con la prestación de servicios con características de calidad y oportunidad, reconoce la relevancia e importancia que tiene la equidad al momento de la atención a los grupos de interés y de valor. Por ello, hace explícito un protocolo de atención a personas con tratamiento especial, aportando con ello a generación de espacios más accesibles para todos, en consideración a las condiciones particulares como son las personas en situación de discapacidad, el adulto mayor, las mujeres embarazadas y los otros casos especiales.

Este protocolo es aplicable para los funcionarios, docentes y contratistas que hagan parte de la Institución y atiendan algún grupo de interés y de valor.

Normativa



La constitución Política de Colombia, artículo 13 del Capítulo 1: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”

Ley 082 de 2005: Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.

Ley 1346 de 2009: Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad".

Decreto 019 de 2012, Art. 13: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley Estatutaria 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.

Ley 1712 de 2014, Art. 8: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.





Conceptos clave

Atención preferencial: Hace referencia a las condiciones o atributos dispuestos para la prestación de los servicios en términos de infraestructura, tecnología, procesos y tiempos, para favorecer a las personas con discapacidad o movilidad reducida, así como a las personas con niños en brazos, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo, cumpliendo con la normativa vigente y generando en los clientes que presentan condiciones particulares o diversidad funcional.

Acceso y accesibilidad: condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas en condición de discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información, tanto en zonas urbanas como rurales con la ayuda de las herramientas apropiadas, teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

Persona en situación de discapacidad: 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.

Centro de relevo: Es un espacio digital creado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC, en el cual las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país y solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos.





Desarrollo del protocolo

Accesibilidad a los espacios físicos

El campus de la Institución Universitaria de Envigado considera las adecuaciones necesarias para posibilitar el acceso a la gran mayoría de los espacios institucionales, aquellos que por su infraestructura física no son accesibles, se cuenta con lineamientos internos para no disponer en estos espacios servicios donde grupos de interés y de valor con tratamiento especial deban acceder. La Institución cuenta con:

- Espacios de parqueo diferenciales
- Acceso a baños
- Inclinación de rampas
- Ascensores
- Sistema de alarma auditiva y visual
- Sistemas y herramientas que favorecen la inclusión
- Permiso de ingreso de perros guías o de apoyo
- Desarrollos en la página web para personas con dificultades de visión

Accesibilidad a servicios a través de medios digitales

La institución comprometida con el desarrollo digital, a través del portal web institucional www.iue.edu.co abre la posibilidad para el desarrollo de algunos de sus trámites a través de medios digitales, lo que posibilita a todos los grupos de interés y de valor realizarlos desde cualquier lugar sin necesidad de desplazamientos, pero principalmente favoreciendo a aquellos que requieren tratamiento especial.

- Ventanilla única de trámites: <https://acortar.link/WZkUkE>
- Mesa de ayuda



De igual manera se cuenta con la posibilidad de acceder a sistemas que favorezcan la atención como son:

- Programa Jaws, convierte a voz la información escrita que aparece en la pantalla de un computador.
- Centro de relevo:
<https://www.centroderelievo.gov.co/>

Consideraciones generales para tener en cuenta a la hora de la atención de grupos de interés y de valor que requieran tratamiento especial

- Brindar una amable bienvenida, en lo posible presentarse con nombre y cargo
- Anticiparse y determinar la condición especial del ciudadano, referido a su estado físico o mental, o si lo requiere, ubíquese cerca, a la altura, al lado, etc., del ciudadano. Genere la prioridad en la atención.
- Eliminar terminología en la atención que se encuentre en contra de los derechos y de dignidad de las personas
- Recibir la solicitud del ciudadano. Intentar ser lo más descriptivos posibles en la comunicación.
- Cuando el usuario lo requiera, utilizar medios como el programa Jaws, el centro de relevo o una hoja para escribir.

- No demorar, dilatar u obstaculizar el servicio o trámite del asunto del ciudadano en condiciones especiales. Es necesario buscar una solución inmediata al caso, desde su puesto de trabajo; evite remitirlo a otra dependencia interna, si la competencia corresponde a otra entidad, reciba el asunto y remítalo al facilitando la atención por parte de la otra Institución.

- Nunca abandone al usuario, en lo posible permanezca cerca o a su lado; facilítele los medios para manifestar su asunto; si el trámite lo realiza otro funcionario en la entidad, llévelo a ese puesto de trabajo, indique su condición, resuma el caso y recomiende un procedimiento ágil y efectivo.

- Si el proceso demanda de otras intervenciones, tiempos de espera o desplazamiento adicional, se debe mantener informado al cliente. Si el colaborador debe desplazarse de su puesto de trabajo, debe solicitar apoyo de sus compañeros.

- Evitar paternalismos o protecciones excesiva, rechazo, miedo, lástima, e impaciencia.

- Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio.



- Ofrecer realizar la encuesta de satisfacción a grupos de interés y de valor.
- En caso tal que ciudadano lo requiera, indicar los medios a través de los cuales puede generar un PQRSD.

Consideraciones específicas para discapacidad física (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)

- No se debe empujar la silla de ruedas de una persona o tomarla del brazo cuando camina con dificultad, sin antes contar con su aprobación.
- Se debe preguntar al ciudadano si necesita ayuda y cómo le puede auxiliar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- El funcionario deberá buscar los medios para ponerse a nivel del ciudadano. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica que es innecesaria.
- Si el puesto desde el cual realiza la labor es muy alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad, deberá buscar alternativas de acercamiento y asistencia al ciudadano. Esta recomendación también aplica para la asistencia de personas de estatura baja en espacios con altura superior a la capacidad de su alcance.

Consideraciones específicas discapacidad visual (Personas con baja visión o personas ciegas)

- Al saludar, esté atento, es posible que la persona extienda la mano o trate de coger la del colaborador para hacerle saber que quiere saludarlo.
- Sea lo más descriptivo posible respecto al proceso o trámite, cite el paso a paso con la información de manera detallada. El proceso se debe realizar en iguales condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no tiene discapacidad visual.
- Pregúntele si hay otra u otras personas presentes, que lo estén asistiendo en sus consultas o trámites.
- Si requiere ausentarse, debe informarlo al cliente y mantenerlo enterado del proceso que se está realizando, si es del caso, describiendo cada actividad que se realiza.
- Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante indicarlo previamente y contar con su aprobación.
- En estos casos, se debe enfatizar más en el lenguaje verbal que de gestos.

- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al cliente, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona invidente.

Consideraciones específicas discapacidad auditiva

- Ubíquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele al cliente de frente, la persona necesita ver modular sus labios.
- Module con naturalidad, sin exageraciones en la gesticulación.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que el cliente se lo solicite.
- Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.
- Por el solo hecho de llevar audífono, no significa que el cliente escuche claramente.

- Las personas sordas utilizan el canal visual como mecanismo principal de acceso a la realidad. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas. Si se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, revise si en el equipo de trabajo existe un funcionario que conozca de este lenguaje o puede apoyarse en el centro de relevo.

Consideraciones específicas discapacidad intelectual

- Si el cliente tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nervioso.
- Asegúrese de que la persona comprendió la información suministrada.
- Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- A menos que la persona esté declarado interdicto, estará calificada para recibir el servicio.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede recurrir o permitir la asistencia de un tercero acompañante.

Consideraciones específicas discapacidad psíquica

- Es probable que este tipo de discapacidad no resulte evidente al primer momento de atender al ciudadano, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos, por tanto, es un mito que sean siempre personas alteradas o violentas.



- De presentarse que el ciudadano eleva la voz o se altera, se debe evitar hacer lo mismo o generar discusiones. En tal caso, es preciso mantener la serenidad y buscar apoyo.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación o necesidad presentada, no dilate la situación.
- Tenga paciencia. Puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de comunicación.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.

Referencias

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (SF). Protocolo para la atención de personas con discapacidad, movilidad reducida y de orden preferencial en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

Ministerio de Energía (SF). Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad sector minero.