



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL E INCLUYENTE

DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR

2018





1. DISCAPACIDAD SENSORIAL

Hace referencia aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algunos de sus sentidos, para este caso el oído, la vista o ambos.

- La discapacidad sensorial auditiva se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas, como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno.
- La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de los casos de discapacidad visual.
- La discapacidad multisensorial es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

Discapacidad física motora

Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de algunas de sus extremidades; puede manifestarse como:

- Paraplejía: parálisis de las piernas.
- Cuadruplejía: parálisis de las cuatro extremidades o amputación.

La talla baja es una condición física cuya característica de estatura está por debajo de los estándares que corresponden para la edad.

Discapacidad cognitiva

Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo. Entre las más conocidas están el síndrome de Down, el síndrome de Asperger o el autismo.

Discapacidad mental

Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros; por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolares.

Discapacidad múltiple

Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia, sea esta sensorial, física o mental.



Tenga en cuenta:

- ✓ Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.
- ✓ Permita el ingreso de la persona con discapacidad, y de manera inmediata informe al orientador para que sea atendida con prioridad.
- ✓ Identifíquese y pregúntele sobre el trámite que va a realizar.
- ✓ Una vez identificado el trámite, asigne el turno preferencial y confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.
- ✓ Si la persona está acompañada y usted requiere mayor información, pregúntele directamente al ciudadano con discapacidad.
- ✓ Actúe con respeto y equidad, sin actitud asistencialista.
- ✓ Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

2. ¿CÓMO ATENDER A LOS CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA?

La barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus trámites con frecuencia corresponde al canal comunicativo; las personas a cargo de la atención no siempre cuentan con las herramientas para comunicarse con una persona en esta condición. A continuación encontrará una serie de pautas que se deben tener en cuenta cuando una persona en condición de discapacidad auditiva se acerque para requerir un servicio:

Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.

Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
- ✓ Hable despacio y mirando a la persona.
- ✓ No voltee la cara.
- ✓ No hable con chicles o alimentos en la boca.
- ✓ No se cubra la boca mientras da la información.
- ✓ Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última.
- ✓ Si ella no está prestando atención, toque levemente su hombro.
- ✓ Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
- ✓ Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- ✓ No es necesario gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso es el rostro lo que percibe el interlocutor; al no captar el contenido



de las palabras, solo verá un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.

- ✓ Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.

Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas, tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.
- ✓ Si no sabe lengua de señas, acuda al servicio de un intérprete cualificado para tal fin o acceda al servicio del Centro de Relevo (<http://www.centroderelvo.gov.co>).
- ✓ Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él; no olvide que su interlocutor es la persona sorda.
- ✓ Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
- ✓ Si usted brinda servicio en el módulo, sea consciente de que va a tomar un poco más de tiempo atenderlo.

Si el canal comunicativo es el español escrito:

- Escriba frases cortas y concretas.
- Emplee un lenguaje sencillo.

3. ¿CÓMO ATENDER A CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD VISUAL?

Debemos recordar que existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse con estrategias como las siguientes:

- ✓ Hable y preste atención a su interlocutor. A pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si usted mira en otra dirección mientras habla.
- ✓ Una vez asignado el turno preferencial, pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.



- ✓ El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario usar la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- ✓ Si la persona acepta la ayuda, no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para que ella se apoye en su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- ✓ Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes; vaya en línea recta.
- ✓ Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse georreferencialmente en el espacio; por ejemplo: “derecho, aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo 3”.
- ✓ No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como “allá”, “por aquí”, ni señale algo con la mano, con la cabeza o con cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos, con referencias exactas a la posición que se le indica respecto al propio individuo.
- ✓ Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- ✓ Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- ✓ En el computador, se pueden aumentar los íconos para presentar la información al ciudadano con baja visión.
- ✓ Solicite a su entidad material informativo que esté adaptado en braille o macrotipo para facilitar la interacción y promover la autonomía.
- ✓ Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.
- ✓ No eleve la voz ni piense que debe estar hablándole continuamente; la conversación debe fluir normalmente.
- ✓ Si debe leerle un documento, hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido, a



menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.

- ✓ Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son; si debe entregar dinero, indique el monto, mencione primero los billetes y luego las monedas.
- ✓ Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- ✓ Para indicarle a una persona ciega dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarle hasta ese punto.
- ✓ El ciudadano debe ser guiado hasta la salida, de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.
- ✓ Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

4. ¿CÓMO ATENDER A CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD FÍSICA?

- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- ✓ Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención o la oficina de destino.
- ✓ Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- ✓ Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta.
- ✓ Preste ayuda si se deben transportar objetos.
- ✓ No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- ✓ Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.



- ✓ No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- ✓ Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio; debe ir al ritmo de él o ella.
- ✓ Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y deba detenerse para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- ✓ Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.
- ✓ Al llegar al destino, ubique la silla en un sitio adecuado y verifique que se ponga el freno.
- ✓ Para bajar escaleras, ubique la silla de frente, inclínela hacia atrás y bájela lentamente.
- ✓ Para subir escaleras, ubíquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.
- ✓ Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- ✓ Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar; hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y es posible que presente expresiones especíadas en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente.

5. ¿CÓMO ATENDER A CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA?

- ✓ Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.
- ✓ Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada; la persona puede tardar en comprender lo que se le dice.



- ✓ Utilice un lenguaje sencillo y claro; instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- ✓ A las personas con discapacidad intelectual les puede costar más trabajo entender; la mejor forma de ayudarlos es siendo amable y utilizando un lenguaje claro.
- ✓ Los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos.
- ✓ Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- ✓ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- ✓ En este caso, con mayor razón adopte una manera de hablar natural y sencilla. Evite el lenguaje técnico y complejo.
- ✓ Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.

6. ¿QUÉ ASPECTOS DEBEN CONSIDERARSE PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA?

- ✓ Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos.
- ✓ Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✓ Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que el tamaño de las piernas da una longitud de paso inferior al suyo.
- ✓ Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica; en ocasiones, es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.



- ✓ Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- ✓ Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- ✓ Nunca acaricie o bese a una persona de baja estatura en la cabeza.
- ✓ La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están a la misma altura. Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes. Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello. Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

7. ¿CÓMO SE BRINDA ATENCIÓN RESPETUOSA E INCLUYENTE SIN DISCRIMINAR LA ORIENTACIÓN SEXUAL O LA IDENTIDAD DE GÉNERO DE UN CIUDADANO?

Todas las personas tienen una identidad sexual, y la construyen frente al sexo (al identificarse como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (al identificarse como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas) y frente a la orientación sexual (al identificarse como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas).

La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona, sino la persona misma, y esta decisión debe ser respetada como se respeta cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás, pues ello corresponde al libre desarrollo de la personalidad.

Quien ejerce labores de servicio se relaciona con la ciudadanía en diferentes espacios; por tanto, siempre debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato, para buscar que a la persona atendida les sean garantizados sus derechos, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. Para tal fin, tenga en cuenta las siguientes pautas:

- ✓ Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.



- ✓ Puede encontrarse con personas cuyo aspecto sea totalmente femenino, pero con bigote, o con aspecto totalmente masculino, que estén usando falda; o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino. Por lo tanto, no asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- ✓ Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; este dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- ✓ No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si los ciudadanos manifiestan el afecto por medio de caricias, abrazos o besos.
- ✓ Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- ✓

8. ¿QUÉ ASPECTOS SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS ADULTOS MAYORES?

Los adultos mayores son cada vez más activos y partícipes de procesos sociales, esto puede ser consecuencia del aumento en la expectativa de vida y las mejoras en la calidad de vida. Es preciso reiterar que los adultos mayores son portadores de saberes y de riquezas culturales; por ello, deben ser respetados y contar con una atención preferencial, la cual requiere implementar una disposición particular:

- ✓ Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal, con lenguaje respetuoso, sin uso de diminutivos (como abuelito) ni expresiones paternalistas.
- ✓ Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas; esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso y hacerle entender cada situación.
- ✓ Procure ponerse en su lugar para comprender las solicitudes, y ponga la



- ✓ Cuando un adulto mayor se extienda en su conversación, sea cortés en la forma en que se atiende, y escuche hasta donde le sea posible. Además, tenga en cuenta lo siguiente:
 - Maneje el tiempo de acuerdo con la demanda.
 - Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.
 - Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.

- ✓ Escuche y ofrezca validación primero, en vez de dar soluciones o discutir; probablemente la persona solo necesite hablar sobre lo que lo está molestando. Una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.

- ✓ Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.

- ✓ En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, solicite respeto para usted y para quienes están a su alrededor; no reaccione a exigencias, gritos o insultos. Debe recordarle al adulto mayor que su trabajo es atenderlo y darle soluciones.

- ✓ Explique y cerciórese de que su respuesta fue entendible, en un lenguaje claro.

Información tomada de los Protocolos del Servicio al Ciudadano realizado por el DNP.