



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
MAYOR DE CARTAGENA**

**PROTOCOLO DE ATENCION AL  
CIUDADANO  
EN CONDICIÓN DE DISCAPACITADO  
Y PREFERENTE**

**ADMISIÓN, REGISTRO Y CONTROL  
2021**



## Contenido.

Reseña Histórica

Misión

Visión

Cómo entendemos en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena los siguientes términos.

- Personas con discapacidad o movilidad reducida
- Atención preferencial

## DESARROLLO

- Recomendaciones generales para la atención y asistencia a clientes con discapacidad y movilidad reducida en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena.
- Discapacidad física (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)
- Discapacidad visual (Personas con baja visión o personas ciegas)
- Discapacidad auditiva
- *Discapacidad intelectual*
- Discapacidad psíquica

## **Reseña Histórica**

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena, según resolución No. 010287 del 04 de junio de 2021, con sede en la ciudad de Cartagena de Indias, recibió la categoría de establecimiento público del orden nacional por medio del decreto 758 de 1988. Es actualmente un organismo con Personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al ministerio de Educación nacional.

Por ser un establecimiento público, su desarrollo ha estado orientado por la normatividad colombiana. Así se inicia con la Ley 48 de 1945 que autorizó la apertura de instituciones de educación superior femenina iniciando labores en marzo de 1947. El decreto 257 de 1970 elevó el nivel de estudios de los Colegios Mayores al de educación superior y los puso bajo la supervisión del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior ICFES, ofreciendo la titulación de expertas.

Más tarde, la Ley 80 de 1980, dio base para la transformación en institución tecnológica y con la Ley 83 de 1980 el Colegio logró esta transformación iniciando nuevos ajustes y revisiones curriculares que finalmente culminaron con la aprobación de todos los programas ante el ICFES.

La Ley 24 de 1988, convirtió en establecimientos públicos oficiales a los Colegios mayores e instituciones técnicas y tecnológicas, con todas las exigencias de orden administrativo y presupuestal, condición requerida para transformarse en un ente autónomo, modificando su condición de unidad especial adscrita al Ministerio de Educación nacional. Esto permitió la reforma de los estatutos y la estructura, los cuales fueron aprobados por el Consejo Directivo mediante los Acuerdos 01 de 1988 y 07 de 1989 respectivamente y luego ratificados por el Gobierno nacional mediante los Decretos 1095 y 1127 de 1989.

## **Misión**

Somos, desde el Caribe colombiano, una institución universitaria de carácter público, que asume la formación de ciudadanos integrales como un proyecto de transformación humana y social, consecuente con las necesidades del entorno y el Desarrollo Sostenible, con perspectiva y proyección internacional.

## **Visión**

Ser reconocida a 2033, en el marco de los 500 años de Cartagena, como una institución universitaria de alta calidad, proyectada a la comunidad a través de la excelencia e integralidad de sus egresados, del compromiso con el desarrollo sostenible y del aporte al desarrollo económico y social en el contexto local, nacional e internacional.

*Cómo entendemos en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena los siguientes términos:*

**Personas con discapacidad o movilidad reducida:** condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna dificultad física, mental o sensorial y que limitan la atención bajo el modelo estándar de la prestación de los servicios. Dichas condiciones pueden darse por diferentes causas, ya sea naturales (nacimiento), accidentales, permanentes o temporales, y en tanto requieren una atención diferencial y preferencial.

**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 una experiencia memorable en cada contacto.

## **DESARROLLO**

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena venimos fortaleciendo un modelo que favorezca la atención a las personas con diversidad funcional, el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, y generar las condiciones que permitan a las personas con discapacidad, su inclusión, asistencia y participación en los servicios prestados por la entidad.

### **Recomendaciones generales para la atención y asistencia a clientes con discapacidad y movilidad reducida en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena.**

Los colaboradores y prestadores de servicios en la entidad, deben:

- ✓ Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
- ✓ Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso.
- ✓ Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad” o “persona con discapacidad”.
- ✓ Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- ✓ Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- ✓ Evitar dirigir la palabra o mirada solo a los acompañantes.
- ✓ No tratar a la persona como si fuera un niño o incapaz de entender la información suministrada.
- ✓ Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.

- ✓ Asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- ✓ Permitir tiempos de reacción y comunicación más prolongados. Algunas personas (por deficiencias del habla u otra discapacidad) requieren más tiempo para la comprensión del mensaje.
- ✓ 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, del personal de vigilancia o de los profesionales del área de experiencia de clientes, según el caso, procurando siempre la asistencia y la disposición de alternativas y herramientas para la atención integral de la necesidad del cliente.
- ✓ Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio, presentando los canales tecnológicos disponibles para su uso y comodidad, que podrían evitarle desplazamientos en futuras necesidades del servicio.

#### **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 cliente 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.
- ✓ Si el colaborador se encuentra de pie, debe buscar en qué sentarse o ponerse en cuclillas. 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 cliente, desplazándose del puesto de trabajo o haciendo uso de las herramientas y tecnología disponible para la atención integral del servicio (Se trata de disponer y acercar el servicio). Esta recomendación también aplica para la asistencia de personas de estatura baja en espacios con altura superior a la capacidad de su alcance.
- ✓ La silla de ruedas o los elementos de apoyo, hacen parte del espacio y privacidad de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

#### **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, 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. Ejemplo: informarle que, con los datos suministrados, procederá a realizar las correspondientes consultas en el sistema.
- ✓ Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- ✓ Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante indicarlo previamente.
- ✓ En estos casos, se debe enfatizar más en el lenguaje verbal que de gestos.
- ✓ Utilizar normalmente las palabras, sin considerarlas como términos tabúes. Ejemplo: “Observar”, “ver” o “mirar”.
- ✓ Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al cliente, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.

### **Discapacidad auditiva**

- ✓ Ubíquese de manera que su cara esté iluminada.
- ✓ Háblele al cliente de frente, la persona necesita ver 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, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. 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 puede leer la información y apóyese escribiendo o entregando las guías en las cuales puede ir señalando la información de tal manera que pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede leer, o se identifican dificultades para comprender la información, y se acompaña de una persona “oyente”, recurra para apoyarse con éste para que intermedie en el proceso.

### **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, está 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.

### **Discapacidad psíquica**

- ✓ Es probable que este tipo de discapacidad no resulte evidente al primer momento de atender el cliente, 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 cliente 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 de conformidad con el protocolo de atención a casos especiales.
- ✓ 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.

### **Consideraciones finales**

La única razón por la cual una persona con discapacidad no puede realizar por sí mismo un proceso o trámite en la entidad, es porque se encuentra declarada interdicta, es decir, que por medio de proceso judicial un juez designa a un curador (a) como tutor legal de la persona. Las personas con discapacidad son sujetos de Derecho, por tanto, dicha condición en todos los procesos de atención, eventos y servicios de la entidad, debe considerar y garantizar adecuadas condiciones:

- ✓ Señalización de la atención preferencial.
- ✓ Acceso a las actividades y servicios con oportuna información de las condiciones para su participación.
- ✓ Capacitación y empoderamiento de colaboradores y prestadores de servicios para

la asistencia y acompañamiento integral.

✓ Disposición y uso de herramientas y procesos tecnológicos para el acceso a los servicios, beneficios, actividades y eventos, que además favorezcan la inclusión cuando las condiciones físicas tengan barreras para el libre desplazamiento o participación de las personas con diversidad funcional.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la ONU, define de manera genérica a quien posee una o más discapacidades como persona con discapacidad. En ciertos ámbitos, términos como «discapacitados», «ciegos», «sordos», etc., aun siendo correctamente empleados, pueden ser considerados despectivos o peyorativos, ya que para algunas personas dichos términos «etiquetan» a quien padece la discapacidad, lo cual interpretan como una forma de discriminación. En esos casos, para evitar conflictos de tipo semántico, se usan a veces las formas «personas con diversidad funcional» o «personas con discapacidad».

### ATENCIÓN PREFERENCIAL EFICIENTE- PERSONAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL

Es necesario tener en cuenta a otros grupos poblacionales que se relacionan con la edad, género y etnia, de acuerdo con su condición o situación (grupos étnicos, víctimas de la violencia, entre otros).

En el caso del género, se debe tener en cuenta que el rol de la mujer en nuestra sociedad, como madre y trabajadora, hace que disponga de menor tiempo para adelantar gestiones personales. Una madre con hijo, o en estado de embarazo tiene prioridad en la atención.

En el caso de las etnias, identificar si el ciudadano puede comunicarse en el idioma español o si es necesario contar con una persona que interprete. Identificar poco a poco las dinámicas y tiempos de cada cultura y sus creencias, expectativas, tipos de relaciones y de organización social. El término Etnia incluye los Pueblos Indígenas, Comunidades Afrocolombianas, Negras, Palenqueras o Raizales, y Pueblos Gitanos.

Todas las Agencias, Oficinas Especiales y Ventanillas Especiales en el ámbito nacional destinarán una ventanilla para la atención preferencial de mujeres embarazadas, menores, persona adulta mayor y personas con discapacidad. Sin perjuicio de ello, se exonerará de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a las personas señaladas en el párrafo anterior; por lo que dichas personas deberán ser atendidas en cualquier ventanilla en forma preferente.

La ventanilla especial se distinguirá con el letrero "**ATENCIÓN PREFERENCIAL**", ubicado en un lugar visible para los clientes.

En ausencia de los clientes preferenciales, quienes tienen prioridad, la Ventanilla Preferencial podrá atender a otros clientes del Banco de la Nación.

Cuando se presente más de un cliente preferencial, se deberán habilitar otras ventanillas o hacer las acciones necesarias que permitan su atención preferente, sin necesidad de colocarles el letrero de Atención Preferencial a fin de que estos reciban la atención.

Todas las agencias y oficinas especiales exhibirán en un lugar visible y de fácil acceso al público el afiche con el texto de la Ley N°28683 el cual será diseñado por la Subgerencia Publicidad y Posicionamiento de Marca de la Gerencia de Comunicación y Relaciones Institucionales.

Los administradores deberán instruir al personal a brindar una atención preferencial y de forma inmediata a estos clientes a través de la Ventanilla de Atención Preferencial. Asimismo, supervisarán permanentemente que el personal cumpla con las acciones de prevención del maltrato, promoviendo acciones de buen trato entre el público en general, especialmente a la persona adulta mayor; así mismo deberá velar que el personal cumpla con lo dispuesto en la presente Directiva.

Las operaciones que deban ser realizadas por menores de edad se efectuarán obligatoriamente con la presencia de su tutor o representante legal. Dichas operaciones deberán ser atendidas por el administrador o jefe de operaciones quien posteriormente podrá derivar al cliente a una ventanilla.

Entiéndase a las Personas Sordociegas para la Atención Preferencial como personas con discapacidad, según lo contemplado en la Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas.

#### **GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

Diseño del afiche que contenga el texto de la Ley N° 28683 “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, los adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos, en lugares de atención al público”, con caracteres legibles y de fácil lectura, a través de la Subgerencia Publicidad y Posicionamiento de Marca, cuya información contenida debe ser validada y aprobada por la Subgerencia Conducta de Mercado.

Diseño del letrero “**ATENCIÓN PREFERENCIAL**” que distinga a las Ventanillas de Atención Preferente, con la finalidad de considerar simbologías o imágenes que identifiquen y alcancen a todos los beneficiarios de la Ley; incluyendo a la persona adulta mayor, o en su defecto, a los más representativos.

Realizar estudios de percepción de los canales de atención del Banco de la Nación, para determinar el impacto de la incorporación y visualización de las personas con discapacidad en todos sus planes, políticas y programas sectoriales, regionales y locales de desarrollo e inclusión social en coordinación con la Subgerencia Gestión de la Calidad.

## **Fuente**

<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

[https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Transparencia/Documentos/2019/Protocolo\\_atencion\\_%20personas\\_en\\_situacion\\_de\\_discapacidad\\_CCMA.pdf](https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Transparencia/Documentos/2019/Protocolo_atencion_%20personas_en_situacion_de_discapacidad_CCMA.pdf)

- Acuerdo de Directorio N° 004-2006-031-FONAFE Aprueban Directiva de Apoyo a la Persona con discapacidad.
- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la ley N° 27408, ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, de fecha 17 de febrero de 2006, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.
- Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas, de fecha 14 de abril de 2010.
- Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad, de fecha 24 de diciembre de 2012.
- Decreto Supremo N° 002-2014- MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad, publicado el 8 de abril de 2014.
- Ley N° 30490, Ley que establece un marco normativo que garantice el ejercicio de los derechos de la persona adulta mayor, a fin de mejorar su calidad de vida y propiciar su plena integración al desarrollo social, económico, político y cultural de la Nación.
- Ley N°29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, de fecha 7 de Enero de 2012.
- Ley N°30433, Ley que modifica la Ley 29830 Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, de fecha 14 de Mayo de 2016.
- Decreto Supremo N°004-2017-MIMP, Reglamento de la Ley N°29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, de fecha 12 de Marzo de 2017.
- Ley 25535 “Ley que Otorga Reconocimiento a la Lengua de Señas Peruana”.
- Decreto Supremo N°006-2017-MIMP, Reglamento de la Ley N°29535, Ley que Otorga Reconocimiento Oficial a la Lengua de Señas Peruana.

- Resolución Ministerial N° 072-2019-VIVIENDA, Norma Técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones” del RNE.