



Protocolo de atención a Personas Con Discapacidad (PCD)

Universidad Virtual del Estado de Guanajuato

2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'D. Pérez', written in a cursive style.

Protocolo de atención a Personas Con Discapacidad (PCD)

Se implementará un protocolo de actuación a personas con discapacidad que se deberá utilizar dentro de las diversas áreas de la Universidad, con la finalidad de unificar el cómo se otorga atención al usuario.

Justificación

El presente protocolo estable las pautas de actuación a personas con discapacidad, como una herramienta en el trabajo de lograr una total inclusión de nuestros usuarios, dentro de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato.

Uso

Obligatorio a todo el personal.

Descripción

Consta de 6 apartados

Pautas básicas de actuar

- Identificarse y preguntar el nombre de la persona antes de comenzar la conversación.
- Llamar a la PCD por su nombre.
- Utilizar un lenguaje incluyente.
- Centrar la atención en la capacidad de la persona y no en su discapacidad.
- Hablarle directamente, no evada la mirada. No se dirija al acompañante.
- Pedir que le explique en qué puede ayudarle y de qué forma.
- Permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- No trate a la persona como si fuera un niño.
- La información se debe dar de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Se debe asegurar 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.



Trato a PCD Motriz

- No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puede ayudar.
- Si da la impresión de que la persona está en dificultades, hay que ofrecer ayuda y en caso de que sea aceptada, preguntar cómo debe hacerse. Las personas tienen sus técnicas personales para subir escaleras, por ejemplo, y, a veces, una ayuda inadecuada puede hasta entorpecer las cosas.
- No ofenderse si la ayuda es rechazada.
- Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

Trato a PCD Visual

- Intente ser lo más descriptivo posible respecto al cuestionario, como, por ejemplo, número de preguntas y forma de respuesta. Se debe igualar las condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no es ciega.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para hacerle saber que quiere saludarle.
- Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- Avisar al usuario cuando se ausenta.
- No utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”.
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Si se lee algún documento, hacerlo despacio y con claridad.



Trato a PCD Auditiva

- Al conversar deberá colocarse de frente, a fin de que la PCD observe el movimiento de labios para que pueda entender la información que está recibiendo.
- Hablar con un nivel de voz natural y vocalizando. Utilizar expresiones faciales, pero sin exagerar demasiado los gestos. No hablar demasiado deprisa.
- Si no se entiende bien algo de lo que ha dicho, hay que pedirle que lo repita y no hacer que se ha comprendido. Si la persona con limitaciones auditivas no comprende bien una información hay que repetírsela o utilizar sinónimos.
- No incomodarse o sorprenderse con la manera de hablar de la persona, el ritmo del habla o la elección de las palabras.
- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas, dirigirse a la persona, no al intérprete.
- Chequee si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.

Trato a PCD Intelectual

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta.
 - Proporcione ejemplos o sinónimos que faciliten llegar a los conceptos que quiere explicar.
 - Utilice un lenguaje simple y concreto.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Debe respetar el ritmo de la PCD, puede tardar en hacer alguna actividad, en la forma en que habla, camina, sostiene objetos, etc.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- No trate a la PCD como a un niño o alguien que no entiende.

Trato a PCD Psicosocial

- Es probable que no resulte evidente al momento de atenderla.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.
- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.



Protocolo de atención

Se implementará un protocolo de atención telefónica que se deberá utilizar dentro de las diversas áreas de la Universidad, con la finalidad de unificar el cómo se otorga atención al usuario.

Justificación

Homologar la atención vía telefónica que recibe el usuario. Con la finalidad de impulsar la calidad en nuestro servicio al usuario.

Constará de 3 apartados:

1. Saludo
2. Desarrollo de la Conversación
3. Despedida



Uso

Obligatorio a todo el personal

Descripción

A. Saludo.

Compuesto por el nombre de la organización, saludo, presentación del personal que se encuentra atendiéndolo, identificación del usuario y finalmente una pregunta que brinde la pauta para que el usuario exprese su situación.

#Nombreárea

Buenos #días-tardes-noches
te atiende #Tunombreyapellido
¿Con quién tengo el gusto?

Nota: Se sugiere no dejar timbrar más de 3 veces el teléfono.

B. Desarrollo de la conversación.

Tras la presentación del usuario

Mencionar el nombre de la persona
y enseguida realizar la siguiente interrogante:

¿En qué te puedo servir?



Es necesario que, durante el desarrollo de la conversación, se hable con nitidez y articulación para que el usuario entienda el mensaje. Se invita al usuario a que describa su necesidad, el trato debe ser cortés y hacer sentir que es escuchado, llamarlo por su nombre genera un sentimiento de empatía con el usuario.

Durante el desarrollo de la conversación se pueden presentar los siguientes escenarios:

1. **La solicitud con atención en primer nivel.** En este caso, cuando se puede dar atención inmediata a la solicitud del usuario, la información debe ser transmitida de manera cordial, cuidando el volumen y el tono de la voz. Habrá que transmitir seguridad y confianza, intentando ser concreto y preciso en la información.

Nota: Para el caso de Mesa de Ayuda, aplicar además el **Protocolo específico de atención telefónico.**

2. **La solicitud con atención en segundo nivel.** Este es el caso donde es necesario canalizar al usuario con el área que puede apoyarlo en la solución o brindarle información específica. Es necesario indicar al usuario porque será canalizado a otra área, quien es la persona que lo atenderá y reiterar que estamos para apoyarlo.

Nota: Al transferir la llamada se espera 3 tonos, si no hay respuesta de la extensión se regresa con el usuario solicitándole marque en otro momento y se le otorga la extensión.

El personal de segundo nivel deberá aplicar el protocolo de atención al usuario.

3. **La solicitud no se puede atender en el momento, requiere una gestión.**

Se le indica el procedimiento de atención que se efectuará, notificando que por la situación se necesita un tiempo para dar solución o proporcionar la información que solicita.

Nota: En el caso de Mesa de Ayuda, aplicar el **Protocolo de atención según sea el caso.**

Nota: En el escenario 1 y 3 el operador solicita datos de contacto.

C. Despedida.

Al concluir con la atención, mencionar la siguiente interrogante:

¿Algo más en lo que te pueda ayudar?

Esperar respuesta por parte del usuario y realizar un saludo de despedida.

