



**Universidad
de Santander**
Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación **UDES**
VIGILADA MINEDUCACIÓN



www.udes.edu.co

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES

UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES
BUCARAMANGA, MARZO DE 2021

**EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA ADAPTACIÓN INSTITUCIONAL DE
DOCUMENTO MANUAL DE ATENCIÓN INCLUYENTE MINISTERIO DE SALUD Y
PROTECCIÓN SOCIAL GSCM01**

¡Piensa Global!

Sede Administrativa Cra. 29 No. 47-32 - PBX 607 643 4977 Fax. 607 643 6002

Campus Lagos del Cacique Calle 70 No. 55 - 210 - PBX. 607 651 6500 - Fax. 607 651 6492 - Bucaramanga - Colombia

Institución de Educación Superior Sujeta a Inspección y Vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional / Artículo 4, Resolución 12220 de 2016



OBJETIVO

Establecer los lineamientos y criterios generales de atención, accesibilidad y señalización incluyente en el la Universidad de Santander UDES, para garantizar a las personas en condición de discapacidad, condiciones igualitarias de acceso a los servicios, la información y el entorno físico de la Universidad.

ALCANCE

Este protocolo está dirigido al personal de la Universidad de Santander UDES, en las generalidades y criterios de accesibilidad a la entidad, continua con los lineamientos sobre señalización incluyente, asistencia para ubicación y desplazamientos dentro del Campus, y finaliza con las recomendaciones para el servicio y atención incluyente.

GENERALIDADES

De acuerdo con la expectativa del usuario con respecto de la forma en que espera sea atendido, se debe tener como mínimo los siguientes criterios en el trato para una atención incluyente:

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

Cálido y Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.

Confiable: Es la capacidad de prestar el servicio con exactitud y seriedad (alta responsabilidad) ajustado a las normas.

Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

Incluyente: Servicio de calidad para toda la ciudadanía sin distinciones, ni discriminaciones.

Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario. **Efectivo:** Implica desarrollar y poner en práctica competencias sociales y comunicativas para anticiparse y satisfacer las necesidades del usuario. Cuando no es posible satisfacer su necesidad, el servidor explicará al usuario los motivos y le ofrecerá alternativas.



ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica a toda la comunidad Universitaria, en especial en aquellos que, por sus funciones u obligaciones, tengan contacto directo con la ciudadanía, fortaleciendo las habilidades y las competencias de los servidores, buscando mejorar los mecanismos de atención al ciudadano en condición de discapacidad con un enfoque diferencial y de derechos donde se involucren las condiciones particulares de la población en situación de discapacidad en un marco de igualdad y corresponsabilidad.

MARCO LEGAL

- Constitución política de Colombia 1991- Artículos 13,47,54,68.

Artículo 13. “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.”

Artículo 47. “El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran”.

Artículo 54. “Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.”

Artículo 68. “La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado.”

- Ley 361 de 1997, “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1538 de 2005, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997”
- Ley 982 de 2005, “Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones.”



**Universidad
de Santander**

Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación **UDES**
VIGILADA MINEDUCACIÓN



www.udes.edu.co

- Ley 1145 de 2007, “Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad, y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1306 de 2009, Por la cual se dictan normas para la Protección de Personas con Discapacidad Mental y se establece el Régimen de la Representación Legal de Incapaces Emancipados.
- Ley 1287 de 2009, “Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997”
- Ley 1346 de 2009, “Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006”.
- Decreto 1538 de 2005, “Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 361 de 1997”.
- Ley 1438 de 2011, artículo 66. “Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud, estipula que las acciones de salud deben incluir la garantía a la salud de las personas con discapacidad, mediante una atención integral y una implementación de una política nacional de salud con un enfoque diferencial”.

Artículo 18, “Determina la gratuidad de los servicios y medicamentos para los niños, niñas y adolescentes con discapacidad y enfermedades catastróficas, de Sisbén 1 y 2”.

- Ley 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, propone una serie de medidas y acciones afirmativas que permiten a las personas con discapacidad, bajo un marco de corresponsabilidad, ejercer sus derechos en igualdad de condiciones con las demás personas”.
- Ley 1680 de 2013. “Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Ley 1751 de 2015. Ley Estatutaria de Salud. “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”. En el artículo 11 establece como sujetos de especial protección a la población con discapacidad. Declarada exequible por la Corte Constitucional mediante sentencia C-634 de 2015.
- Resolución 113 de 2020. “Por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad”.

¡Piensa Global!

Sede Administrativa Cra. 29 No. 47-32 - PBX 607 643 4977 Fax. 607 643 6002

Campus Lagos del Cacique Calle 70 No. 55 - 210 - PBX. 607 651 6500 - Fax. 607 651 6492 - Bucaramanga - Colombia

Institución de Educación Superior Sujeta a Inspección y Vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional / Artículo 4, Resolución 12220 de 2016



- Circular 010 de 2015. “Dirigida a Entidades Promotoras de Salud – EPS, Prestadores de Servicios de Salud y afiliados del Sistema General de Seguridad en Salud, con el fin de garantizar el acceso, la calidad y prestación oportuna de todos los servicios de salud necesarios para la habilitación y rehabilitación integral en salud de las personas con discapacidad, estableciendo acciones de promoción de los derechos de esta población”.
- NTC 4139. Accesibilidad al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales
- NTC 4141. Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultad de comunicación.
- NTC 4143. Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Rampas fijas adecuadas y básicas
- NTC 5610. Accesibilidad al medio físico. Señalización táctil
- NTC 6002. Accesibilidad de las personas al medio físico. Viviendas Accesibles
- NTC 6047 de 2013. Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, DAFP.
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006. “El propósito de la convención es promover, proteger y garantizar el disfrute pleno y por igual del conjunto los derechos humanos por las personas con discapacidad. Cubre una serie de ámbitos fundamentales tales como la accesibilidad, la libertad de movimiento, la salud, la educación, el empleo, la habilitación y rehabilitación, la participación en la vida política, y la igualdad y la no discriminación. La convención marca un cambio en el concepto de discapacidad, pasando de una preocupación en materia de bienestar social a una cuestión de derechos humanos, que reconoce que las barreras y los prejuicios de la sociedad constituyen en sí mismos una discapacidad”.
- Posición conjunta de la Rehabilitación Basada en Comunidad 2004. “Es una estrategia de desarrollo comunitario para la rehabilitación, la igualdad de oportunidades y la integración social de todas las personas con discapacidad. La RBC se aplica gracias al esfuerzo conjunto de las propias personas con discapacidad, de sus familias, organizaciones y comunidades, y de los pertinentes servicios gubernamentales y no gubernamentales en salud, educación, trabajo, social, y otros”.



DEFINICIONES

Accesibilidad: Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones o partes de estas para personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.

Ajustes razonables: Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Ayuda técnica: Elemento de apoyo elaborado especialmente o disponible en general para prevenir, compensar, hacer seguimiento, aliviar o neutralizar discapacidades, limitaciones para realizar actividades y restricciones de participación.

Barreras: Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

a) **Actitudinales:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad;

b) **Comunicativas:** aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

c) **Físicas:** Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado.

Circulación horizontal: Espacio destinado a la interrelación entre distintos ambientes de una edificación, por donde la persona se desplaza sin cambiar de nivel, tanto en edificios de uso público como en los de uso privado. Se puede dar a través de sistemas mecanizados de comunicación y de transporte como cintas transportadoras para personas o para la movilización de carga o equipos.

Circulación vertical: Espacio destinado al desplazamiento de personas, materiales entre diferentes niveles de una edificación. Se puede dar a través de escaleras, rampas, ascensores, escaleras mecánicas, rampas mecánicas y montacargas, entre otros.



**Universidad
de Santander**

Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación **UDES**
VIGILADA MINEDUCACIÓN



www.udes.edu.co

Discapacidad. Limitación en la función o estructura corporal, como por ejemplo una desviación o pérdida significativa que puede ser temporal, y que se puede deber, por ejemplo, a una lesión permanente, leve o severa y puede fluctuar con el tiempo, y en particular, el deterioro debido al envejecimiento.

Enfoque Diferencial. El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas.

El enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.

Personas con condiciones de discapacidad. Las personas con condiciones de discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Plataforma de elevación: Dispositivo instalado en forma permanente para los niveles de descanso fijos, compuesto por una plataforma guiada cuyas dimensiones y medios de construcción permiten el acceso de un{os) pasajeros discapacitado (s), con silla(s) de ruedas o sin ella(s).

Puntos presenciales de atención al ciudadano. Todos los espacios físicos dispuestos por la entidad, para la interacción personalizada con los ciudadanos, la realización de trámites, la orientación y la asistencia relacionada con el quehacer de la entidad u otros procedimientos, que permitan el acceso a productos y servicios ofrecidos. Este canal puede estar representado por las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos.

Rampa: Construcción en forma de un plano con una inclinación igual a 1 en 20 (5 %) o igual a este valor, en relación con la horizontal, junto con cualquier descanso intermedio, que permite pasar de un nivel a otro.

¡Piensa Global!

Sede Administrativa Cra. 29 No. 47-32 - PBX 607 643 4977 Fax. 607 643 6002

Campus Lagos del Cacique Calle 70 No. 55 - 210 - PBX. 607 651 6500 - Fax. 607 651 6492 - Bucaramanga - Colombia

Institución de Educación Superior Sujeta a Inspección y Vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional / Artículo 4, Resolución 12220 de 2016

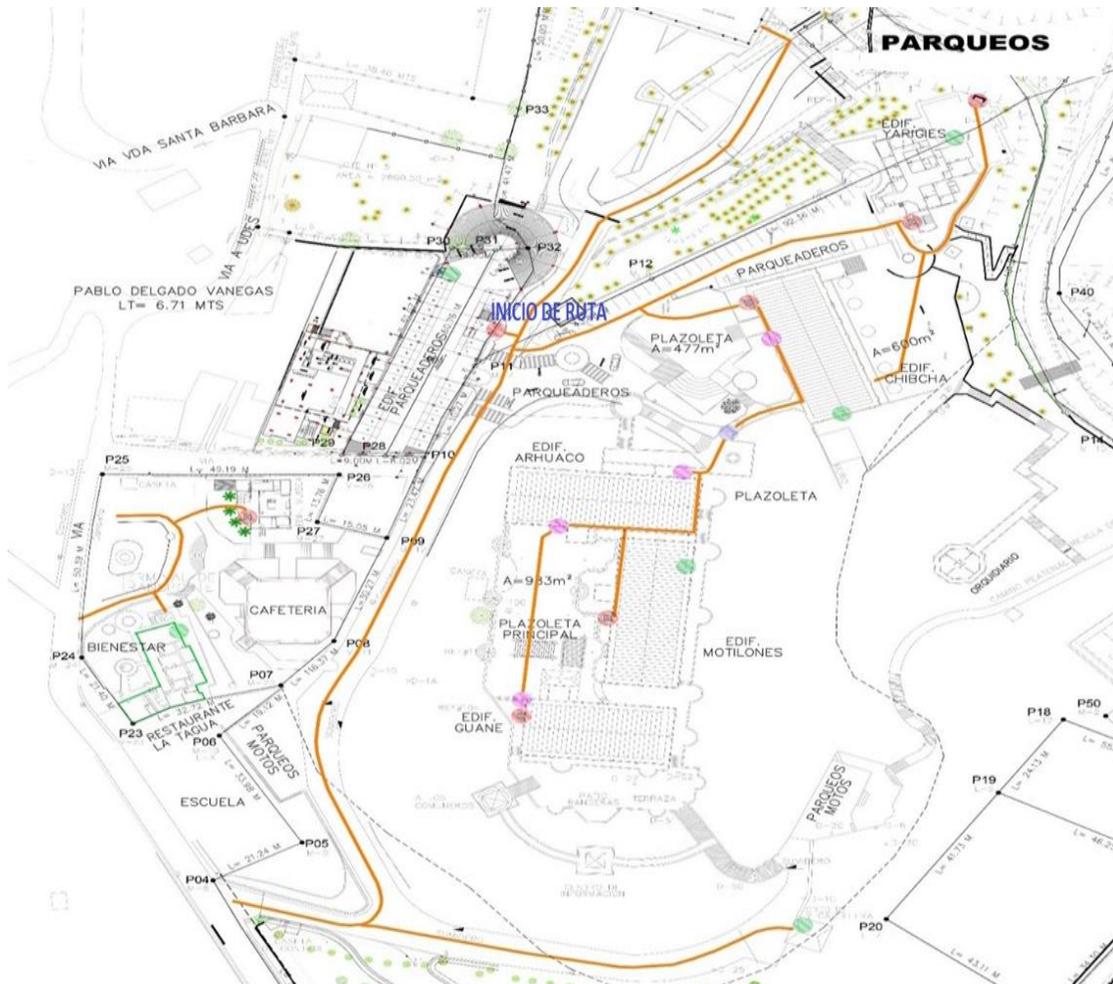


ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS

La Universidad, diseñó una ruta para atención al ciudadano y a la comunidad educativa, adecuando su infraestructura para este servicio cumpliendo con las normas de accesibilidad y garantizando los derechos de esta población

En cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 “Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública”, la Universidad cuenta con la siguiente distribución de espacios físicos destinados a la atención de los ciudadanos y la ruta para acceder a los mismos.

RUTA PARA MOVILIDAD REDUCIDA. PLANO GENERAL DEL CAMPUS



¡Piensa Global!



INGRESO Y RECURSOS A UTILIZAR:

ÁREA	DESCRIPCIÓN	RECURSOS
INGRESO Y/O INICIO DE RUTA.	<p>Espacio destinado al acceso peatonal y vehicular al punto de atención. Área de contacto inicial con el ciudadano, en la cual se le entrega información de la ubicación de los puntos de atención y dependencias. Se relaciona con el principio que las condiciones físicas de los espacios, dotados de infraestructura y equipos, permitan a las personas llegar, ingresar y utilizar los servicios en condiciones de seguridad y autonomía.</p> <p>Las áreas asignadas para las anteriores labores son: Entrada Vehicular. Entrada Peatonal Punto de atención en inicio de ruta bloque Carare (parqueaderos)</p>	<p>Andenes Rampas Escaleras Ascensor Señalización Ventanilla de registro Controles de ingreso Iluminación Personal con formación para atender las particularidades del solicitante.</p>
INFORMACIÓN	<p>Espacio en el cual se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado.</p> <p>Las áreas asignadas para las anteriores labores son: Entrada Vehicular. Entrada Peatonal Punto de atención en inicio de ruta bloque Carare (parqueaderos)</p>	<p>Personal para atender solicitud Vigilantes. Auxiliar de logística de parqueadero. Todas las dependencias que atienden a la comunidad universitaria y personal externo visitante. Personal con formación para atender las particularidades del solicitante.</p>



ESPACIO RESERVADO PARA ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE

La universidad cuenta con espacios reservados para estacionamiento accesible, con las dimensiones y características de ubicación establecidas en la Norma Técnica NTC 6047.

Estos espacios estarán reservados exclusivamente para atender los requerimientos de personas en vehículos debidamente identificados, ubicados en el bloque Carare con un espacio de parqueo con esta destinación por piso.



ALTERNATIVAS PARA AUDICIÓN, LENGUAJE DE SEÑAS Y PARTICULARIDADES VISUALES

Las áreas de ingreso (peatonal y vehicular) cuentan con personal para realizar la primera atención y activar de acuerdo con el caso el presente protocolo para garantizar el acceso incluyente a las instalaciones del Campus. La Universidad implementó una alternativa tecnológica a través de la pagina web en la cual se puede conectar a las ayudas auditivas y de lenguaje de señas.



El link de acceso se presenta a continuación:

<https://udes.edu.co/planta-fisica>

En caso que la persona que visite el campus no tenga acceso a un medio tecnológico, el vigilante hará el reporte a los Subprocesos de Logística y Talento Humano para que se active el presente protocolo y se le brinde el acompañamiento de acuerdo con la condición y requerimiento de la persona.

SEÑALIZACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, la Universidad cuenta con señalización incluyente para garantizar el acceso a la persona que lo requiera. La señalética tiene las siguientes consideraciones:

La información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas.

Las señales se deben suministrar en relieve y en Braille.

Se debe evitar una cantidad excesiva de señales cercanas, al igual que material visual colocado demasiado cerca de señales fijas en las paredes.

La tipografía, fuente y tamaño de las de las letras y la altura para ubicación de las señales, cumplirán igualmente, con los criterios establecidos en la NTC 6074 y NTC 4144.



**Universidad
de Santander**
Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación **UDES**
VIGILADA MINEDUCACIÓN



www.udes.edu.co

BIBLIOGRAFÍA:

Unidad para la Gestión del Riesgo de Desastres – UNGRD (2016). Manual de Donaciones. Recuperado de: <https://www.urnadecristal.gov.co/sites/default/files/M-1603-GBI-03.pdf>

Formación y Capacitación en el marco del enfoque diferencial para funcionarios y contratistas. Productos del contrato 571 de 2020.

MANUAL DE ATENCIÓN INCLUYENTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL GSCM01

¡Piensa Global!

Sede Administrativa Cra. 29 No. 47-32 - PBX 607 643 4977 Fax. 607 643 6002
Campus Lagos del Cacique Calle 70 No. 55 - 210 - PBX. 607 651 6500 - Fax. 607 651 6492 - Bucaramanga - Colombia

Institución de Educación Superior Sujeta a Inspección y Vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional / Artículo 4, Resolución 12220 de 2016