	INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL	Código: RG-IN-17
		Versión: 1

1. Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para brindar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.

2. Responsable


El responsable de la correcta aplicación del procedimiento es la Jefatura de Operaciones Registrales y VUE. Del mismo modo, es responsable de la debida ejecución de las operaciones descritas en el presente manual los siguientes roles pertenecientes a la prestación del servicio de los Registros Públicos: Conserje, Informador de Servicios, Asesor Especializado, Auxiliar de Caja, Asesor RUP, RNT y RONEOL y Abogados de Estudio Previo de Documentos.

3. Generalidades

3.1. Recomendaciones Generales:

- Cualquier funcionario que se encuentre laborando en cualquiera de las oficinas de la entidad, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se detecta un usuario que debe ser atendido de esta manera, se conduce al Informador de Servicios para que se le haga entrega de un turno preferencial. Igualmente, se le debe colaborar al usuario y acompañarlo para que se ubique en los puntos señalados.
- Es función del Conserje colaborar en este aspecto, ya que él puede ser la primera persona en identificar a un usuario con necesidad de atención preferencial. Tan pronto aborde al usuario debe comunicarle que se le va a brindar una atención preferencial y por tal motivo lo va a acompañar al Informador de Servicios, quien le va a dar un turno preferencial. Así mismo, acompaña al cliente y lo ayuda a ubicarse en el lugar señalado por el Informador de Servicios.
- Si el usuario llega solo al Informador de Servicios, es decir, aún no se ha identificado como cliente de atención preferencial, éste debe estar atento y bajo su criterio asignar el turno preferencial y buscar la manera de colaborar para ubicarlo en el lugar que esté asignado para realizar el trámite que requiere.
- Para todas las personas, pero especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica, y las normas de cortesía y urbanidad cobran importancia vital. La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.
- Se le debe preguntar al usuario, si requiere la ayuda, pero jamás imponer.
- Se debe adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.

3.2. Recomendaciones Específicas.


 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA</p>	INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL	Código: RG-IN-17
		Versión: 1

Discapacitados Visuales.

- Saludar claramente a la persona de manera que no tenga duda que se está dirigiendo a ella, para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. De ser necesario no dude en tocar el brazo o mano para captar su atención.
- Hablar y prestarle atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona con discapacidad visual puede percibir si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde proviene la fuente de voz.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como “allí”, “por aquí”; entre otras, debido que carecen del sentido para identificar dichas expresiones.
- Lo mismo ocurre cuando señala algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otra manera que no sea términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica al usuario. Así, por ejemplo, expresiones correctas son las de tipo: “A su derecha se encuentra la puerta...”. “Delante de usted, a unos diez pasos, o a unos diez metros...se encuentra el módulo de atención”.
- Si al usuario se le debe leer un documento, será de forma pausada y clara.
- Para indicarle a un usuario con discapacidad visual donde debe firmar, puede hacerlo de dos formas: Agarrar la mano de la persona y llevarle hasta el punto donde debe firmar o situar el dedo índice de la mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.

Discapacitados Auditivos.

- Algunas personas con discapacidad auditiva comprenden leyendo los labios, sin embargo, no siempre es así.
- Es necesario mantener la tranquilidad, si es necesario repetir, hacerlo cuantas veces se precise. Se debe hacer un mayor esfuerzo de comunicación.
- Hablar con un ritmo medio ni muy deprisa ni muy despacio.
- Hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar.
- Se debe utilizar frases cortas y sencillas, esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.
- La persona encargada de la atención debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas, seguir una conversación extensa representa un gran esfuerzo para las personas con discapacidad auditiva.
- Indicar el tema de conversación y no cambiarlo sin avisarle al usuario, tampoco se debe hablar de varias cosas al mismo tiempo.
- No se le debe hablar al usuario de espalda o de lado, esto impide que la persona pueda leer los labios.

	INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL	Código: RG-IN-17
		Versión: 1


- Se debe mantener la boca libre de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre, tampoco debe moverse continuamente ni agacharse, esto puede ocasionar una mala comunicación con la persona discapacitada auditivamente.
- De ser necesario se debe ayudar con la escritura, en determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

Discapacitados Físicos.

- Se debe presentar una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Se permite el acceso de perros guía, sillas de rueda, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad o desplazamiento.
- Busque no obstaculizar los recorridos.
- Se va a acompañar a la persona discapacitada al lugar donde se dirige, busque la manera de ajustar su paso al de ella.
- Si la persona lo permite, ayúdele a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.
- Facilite el alcance de los objetos que debe entregarle, situándose a una altura que le permita el acceso a la persona en sillas de ruedas; que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.
- Si se va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Si conversa con una persona durante un recorrido procure no situarse detrás de la silla sino a un costado de esta, dentro de su campo visual.
- Esté atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda, pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlos a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores.

- Acercarse a la persona y saludarla amablemente.

	INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL	Código: RG-IN-17
		Versión: 1

- Adecuarse siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores.
- No coger a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse. A no ser que ella lo tome primero.
- Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirle al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atentos.

Registro de Modificaciones

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción de la Modificación
01	03/07/2020	Nuevo Documento	Se crea nuevo documento según lo establecido en el Instructivo para la Elaboración de Documentos.