

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 1 de 22

1. OBJETIVO

Brindar las pautas, conductas y reglas para la atención de los ciudadanos que se acercan al ICBF, haciendo uso del canal presencial. Dicha atención se debe caracterizar por mantener altos estándares de eficiencia, eficacia, oportunidad, inclusión e igualdad.

2. ALCANCE

Inicia con la interacción o contacto que tiene el colaborador con un ciudadano de manera física (cara a cara) y finaliza con una respuesta a la interacción o solicitud.

Aplica para los niveles Nacional, Regional y Zonal.

3. DESARROLLO

El canal presencial se hace efectivo cuando los ciudadanos se acercan físicamente a los puntos de atención del Instituto para realizar trámites y solicitar servicios, información u orientación relacionada con el quehacer del ICBF.

A continuación, se detallan los puntos de atención presencial del ICBF:

- Dirección Regional:

Es la dependencia encargada de liderar la adecuación y aplicación de la política de protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia, el bienestar de la familia, desarrollar el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes en el respectivo departamento, así como de fortalecer el funcionamiento y coordinar el Sistema Nacional de Bienestar Familiar como estructura fundamental para lograr la protección integral de niños, niñas y adolescentes en el ámbito departamental y articularse con la Dirección General para coordinar y promover la cooperación técnica y financiera que reciba y otorgue la Entidad en la región, tanto nacional como internacional. Se cuenta con 33 Direcciones Regionales, una en cada Departamento y el Distrito Capital¹.

- Centro Zonal:

¹ Artículo décimo noveno, Resolución 2859 de 2013.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 2 de 22

El Centro Zonal es la dependencia encargada de desarrollar dentro de su área de influencia la coordinación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, coordinar la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar y la implementación de la política de protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia, el bienestar de las familias y comunidades y el desarrollo del sistema de responsabilidad penal para adolescentes². Se cuenta en la actualidad con 213 Centros Zonales en diferentes Municipios del País.

- Equipo de Atención:

Se entiende por equipo de atención, el grupo de Profesionales Interdisciplinarios (entre los que se pueden encontrar: Defensor de Familia, Psicólogo, Trabajador Social, Nutricionista u otro Profesional del Área Social), adscritos a un Centro Zonal, quienes prestan servicios en Centros de Atención a Víctimas de Abuso Sexual (CAIVAS), Centro de Atención Especializada para Adolescentes (CESPAS), Centro de Atención Integral a la Familia (CAIF), Centro de Atención e investigación Integral a las Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF), Casas de Justicia, entre otros.

Lo anterior, con el fin de lograr la Protección Integral o coordinación de la operación, asistencia técnica y supervisión de programas del ICBF en un municipio del área de influencia de un Centro Zonal del ICBF, que, por condiciones difíciles de acceso, desplazamiento, dispersión geográfica, demanda de servicios, dinámicas de ordenamiento territorial y falta de presencia de otras entidades del Estado, requieren la presencia del ICBF para atender a los niños, niñas, adolescentes y familias³.

Actualmente, se cuenta con Centros de Atención Integral a las Víctimas de Violencia Sexual (CAIVAS), Centros de Servicios Judiciales para Adolescentes (CESPAS), Centro de Atención a la Infancia y a la Familia (CAIF), unidades locales, casas de justicia y juzgados.

Los principales elementos que caracterizan el canal presencial son:

a. Presentación personal:

Una presentación personal óptima proyecta el carácter y las capacidades del personal, lo que a su vez influye positivamente en la imagen que los ciudadanos construyen de la entidad y en su percepción de la calidad de los servicios ICBF.

² Artículo décimo noveno, Resolución 2859 de 2013.

³ Artículo quinto, Resolución 8939 de 2017.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 3 de 22

Una buena presentación genera confianza en el servicio, desde el primer contacto con el ciudadano, por lo que se recomienda aseo y usar la vestimenta adecuada con el rol que desempeñe cada uno de los colaboradores, indistintamente de su tipo de vinculación, en todos los escenarios de atención; así como mantener siempre visible el carné institucional.

b. Comportamiento:

Una entidad aprovecha e integra a su diario quehacer las características personales y laborales de cada colaborador, ello dado que el comportamiento individual se convierte en una sumatoria, la misma se refleja a través de la percepción que el ciudadano tiene de la entidad en general y la misma se crea desde la manera como se dio un primer momento (momento de verdad) en el que hubo un contacto real con el ICBF. Por ello, durante la interacción con un ciudadano o con un compañero de trabajo, es muy importante prestar especial atención a lo siguiente:

- **Expresión del rostro:** los gestos pueden generar apariencia de irritación, cansancio, desagrado y otro tipo de actitudes que no debe percibir el ciudadano de quien lo atiende. Es importante hacer contacto visual con el ciudadano desde el primer momento de la interacción.
- **Postura:** la postura refleja lo que se siente y piensa. Se deben evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para que el ciudadano informe con detalle el motivo por el cual acude al ICBF.
- **Lenguaje:** vocalizar de manera clara y mantener control sobre el tono de voz, además de usar un vocabulario adecuado y un lenguaje claro, son determinantes para transmitir información.
- **Atención exclusiva:** la atención estará dirigida exclusivamente al ciudadano durante el tiempo que éste permanezca con el colaborador y en las instalaciones del ICBF (Centro Zonal o Regional) de manera que perciba lo importante que es su caso o consulta. Por eso, frente al ciudadano no se debe: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas, hacer uso de dispositivos electrónicos, hablar por celular o chatear con otros compañeros, a menos que sea necesario para validar o consultar alguna información relacionada con el caso atendido.
- **Cumplimiento del horario:** se debe acoger y cumplir el horario de atención al ciudadano establecido por la Entidad para los Centros Zonales y Regionales⁴. El tiempo del cliente es tan importante como el suyo.

⁴ Los Horarios de atención al Ciudadano, se encuentran formalmente establecidos mediante un acto administrativo proferido por cada Director Regional y deben estar publicados en un lugar visible.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 4 de 22

c. Entorno de atención:

Cada uno de los espacios a través de los que se adelanta cualquier tipo de interacción con otras personas (ciudadanos o compañeros de trabajo) reflejan quienes somos como parte de una entidad, es por ello por lo que es muy importante seguir las siguientes recomendaciones:

- **Sala de espera:** debe facilitar la comodidad de los ciudadanos, por lo tanto, el primer impacto visual es muy importante. El ciudadano debe sentirse cómodo, seguro y bien acogido, por ende, se debe tener en cuenta:
 - La sala de espera debe estar limpia y organizada antes de iniciar la atención a los ciudadanos.
 - Es preciso garantizar la circulación de los ciudadanos en la sala de espera, así como contar con espacio para la ubicación de silla de ruedas, coches o perros guía. También para la ubicación de elementos de ICBF que faciliten la permanencia de los ciudadanos en la sala de espera.
 - Debido a que los ciudadanos permanecen un tiempo en este espacio, allí se debe exponer de forma permanente e ininterrumpida la información actualizada y de interés que se presenta a través de la cartelera virtual y física. Por ningún motivo en el televisor de la sala de espera se debe exhibir información que no sea la avalada oficialmente por la Dirección de Servicios y Atención.
 - Presentar en lugar visible la Carta de Trato Digno, el horario de atención y el aviso de política de protección de datos.
 - La sala de espera debe estar identificada y contar con la señalética respectiva, así como brindar a los usuarios información del mapa general de la sede y el plan de evacuación.
 - Las charlas que sean expuestas a los ciudadanos deben ser de carácter institucional, es decir las establecidas y autorizadas por la Dirección de Servicios y Atención.
 - El buzón de sugerencias debe estar en un lugar visible, sin obstáculos y de fácil acceso a los ciudadanos, dotado con los formatos vigentes para facilitar a los ciudadanos el registro de peticiones por este canal.
- **Puesto de trabajo:** al igual que la presentación personal, el puesto de trabajo tiene un impacto relevante en la percepción del ciudadano hacia el colaborador y la Entidad, razón por la cual debe permanecer en perfecto estado de orden y aseo. Además, se recomienda evitar ambientes ruidosos que generen incomodidad para el ciudadano, causados por charlas entre compañeros, risas exageradas, música o uso en alto volumen de dispositivos electrónicos. Se debe evitar tener objetos distractores sobre el escritorio, como: juegos, fotos o impresos y objetos personales, como bolsos, dinero, joyas, etc.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 5 de 22

3.1 GUIONES PARA LA ATENCIÓN

a. Saludar.

Saludar amablemente, con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión del rostro la disposición para servir, diciendo: **“Buenos días, tardes o noches”, bienvenido al ICBF, mi nombre es (nombre y apellido) ¿En qué le puedo servir?”**.

b. Conocer al ciudadano.

- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo siempre para dirigirse a él, anteponiendo la expresión, “Señor” o “Señora”.
- Informar al ciudadano sobre la Política de Tratamiento de Datos del ICBF⁵ utilizando el siguiente guion:

El ICBF como responsable de sus datos personales le informa que su recolección y tratamiento tiene única y exclusivamente fines institucionales, los cuales puede consultar en el aviso de protección de datos que se encuentra fijado en (ubicación física en el Centro Zonal o Regional) o en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Entidad en la página web del ICBF.

Registre en el Sistema de Información Misional si el ciudadano autorizó “...el tratamiento de sus datos personales con el fin de realizar consultas o remitir información institucional”.

En caso de tratarse de un niño, niña o adolescente, no se realizará esta consulta y se marcará el campo de la herramienta SIM, como “no acepto”.

- El registro de la atención a través del Sistema de Información Misional (SIM) es importante. Sí el ciudadano manifiesta querer hacer su petición de forma anónima, deje constancia de ello y regístrelo en la herramienta tecnológica como peticionario anónimo. De lo contrario, solicite su nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, dirección de notificación, departamento, ciudad o municipio y regístrelos clara y completamente en el SIM.

c. Escuchar activamente y entender al ciudadano

⁵ Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 o las demás que la modifique o deroguen.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 6 de 22

- Escuchar atentamente el relato del ciudadano y en lo posible, orientar su discurso con preguntas filtro, según el tema, como por ejemplo ¿conoce usted la dirección exacta donde viven los niños?
- Durante la interacción verificar que se está entendiendo la necesidad del ciudadano con frases como: “entiendo que lo que usted requiere es...”.

d. Orientar adecuadamente al ciudadano

- Responder a las preguntas del ciudadano y entregarle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Proponerle al ciudadano, en un lenguaje sencillo y comprensible, las posibles alternativas que ofrece el ICBF para abordar la problemática que está comentando y si es el caso, también las demás opciones que le ofrecen otras entidades.
- Orientar al ciudadano hacia dónde se debe dirigir, en caso de que para completar la atención éste deba pasar a otra ventanilla, oficina o con otro colaborador dentro del mismo u otro punto de atención.
- Como apoyo a la orientación al ciudadano, es importante consultar los contenidos del Portafolio de Servicios del ICBF, sección Preguntas Frecuentes de la página web y los ABC's (enlace: <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>) de los diferentes temas (adopciones, trámites conciliables, trámite internacional de derechos NNA y familias, filiación).
- Si se presenta alguna dificultad para responder por falta de información o información desactualizada, se debe comunicar al jefe inmediato para que la resuelva.

e. Validar con el ciudadano la comprensión de la información suministrada

- Verificar que al ciudadano le hayan quedado claros, la información, los documentos o requisitos necesarios para realizar su trámite, con frases como: “¿Ha sido clara la información que le brindé?” ¿Es claro señor, xxx el trámite a seguir? ¿Es claro señora xxxx, cual son los documentos que debe allegar?
- Con cordialidad, indagar al ciudadano si la información suministrada respondió a su necesidad y si puede colaborarle en algo más.

f. Despedirse (finalización del servicio)

- Despedirse amablemente con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre, anteponiendo la expresión, el “Señor” o “Señora.
- Recordar los canales de atención con los cuales cuenta para estar en contacto con el ICBF.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 7 de 22

Telefónico

- Línea gratuita nacional 018000 91 8080
- Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes 141
- Línea Anticorrupción 018000918080 Opción 4

Escrito

- Correspondencia dirigida al centro zonal, regional o Sede de la Dirección General.

Presencial

- Regionales, Centros Zonales y Sede de la Dirección General.

Virtual

- Página web www.icbf.gov.co (chat y formulario de peticiones)
- Correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co
- Twitter @icbfcolombia
- Facebook ICBFColombia
- Instagram: @icbfcolombia
- Whatsapp 3202391320 / 3202391685 / 3208655450

g. Registro de la información en el Sistema de Información Misional (SIM)

Toda interacción con los ciudadanos debe ser registrada en el Sistema de Información Misional SIM, identificando la clasificación correcta y el motivo por el cual se va a ingresar, de acuerdo con la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, que se encuentre vigente, la cual debe consultarse si se presentan dudas frente al registro de una petición. Es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para el correcto registro en la herramienta en mención:

1. Si el ciudadano manifiesta su nombre, deberá indicarse:

“Señor (a) XXXX agradezco que para efectos del registro de su solicitud, por favor me confirme los siguientes datos”; solicite los datos de acuerdo al orden de los campos del SIM, entre ellos, nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, etc.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 8 de 22

2. Si el ciudadano no manifiesta su nombre o no desea hacerlo, deberá procederse a:

Generar la solicitud de manera anónima. En este caso, la solicitud se debe registrar sin nombres, direcciones o ubicación con la cual se pueda vincular al peticionario, conservando el anonimato a lo largo de la descripción de la petición. La redacción debe ser cuidadosa y debe hacerse sin incluir detalles que sólo el ciudadano sabría.

3.2. REGLAS ESPECÍFICAS EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

a. Retiro del puesto de trabajo.

Si el colaborador tiene que levantarse del puesto de trabajo durante la atención de un ciudadano, antes deberá dirigirse a él para:

- Explicar por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedir permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decir: “gracias por esperar”.

b. Direccionamiento a otra dependencia o punto de atención.

Si la solicitud debe ser resuelta por otra dependencia o en otro punto de atención por competencia, el colaborador debe:

- Explicar al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia o punto de atención.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, entregar por escrito la dirección donde debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, el nombre del colaborador que lo atenderá.
- Si se trata de una ventanilla, oficina o persona ubicada en el mismo punto de atención, indicar claramente al ciudadano a dónde debe dirigirse. De ser posible, acompañarlo hasta el sitio donde va a continuar su atención, informando previamente al colaborador que brindará la atención, el asunto, el nombre del ciudadano y un contexto del caso.

c. Demora en la atención de solicitudes.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, se debe:

- Explicar al ciudadano los términos para resolver su solicitud.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 9 de 22

- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

3.3 ATENCIÓN PREFERENCIAL

La atención preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares y se dirige a niños, niñas o adolescentes, personas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad o personas con bebé en brazos las cuales se detallan a continuación:

- Atención a niños, niñas y adolescentes (NNA): los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, así no estén acompañados de un adulto. Al atenderlos se debe:
 - Dar prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
 - Escuchar atentamente y otorgar a su solicitud o queja un tratamiento reservado.
 - Dar total credibilidad a lo que el NNA manifiesta.
 - Llamarlo por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o ‘mijito’ entre otros.
 - Hablar claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- Personas mayores, mujeres embarazadas y personas con bebé en brazos: es importante aclarar a los ciudadanos presentes en sala de espera que, por tratarse de una atención preferencial, la persona será atendida de manera prioritaria y que una vez se le preste el servicio requerido se continuará con la atención, de acuerdo con el turno asignado u orden de llegada según corresponda.

Es “Persona Mayor” la que cuenta con sesenta (60) años o más; sin embargo, una persona podría ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.

Al brindar atención a personas mayores, se recomienda evitar:

- Infantilizar a la persona (pensamiento equivocado de que el adulto mayor es similar a un niño).
- Presumir que el ciudadano oye poco y gritar al referirse a él.
- Asumir que la persona es frágil, la población mayor está en condiciones de realizar las actividades de la vida diaria y continuar con un rol activo en la sociedad.
- Restar credibilidad a lo que el ciudadano manifiesta.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 10 de 22

3.4. ATENCIÓN DE PERSONAS ADULTAS

Cuando la atención se brinda a una persona adulta, es muy importante tener en cuenta que éste tiene la opción de manifestar su nombre o de reservar su identidad. En cualquier momento de la interacción, el ciudadano puede solicitar la reserva de dicha información.

3.5 MANEJO DE SOLICITUDES IRRESPETUOSAS

De acuerdo a nuestra normatividad vigente “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”⁶, sin embargo, en muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión en la misma. Para conocer la manera en que son recibidas y atendidas éste tipo de peticiones, existe la G4.RC Guía Rechazo Peticiones Irrespetuosas, la misma se encuentra en la ruta: <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>.

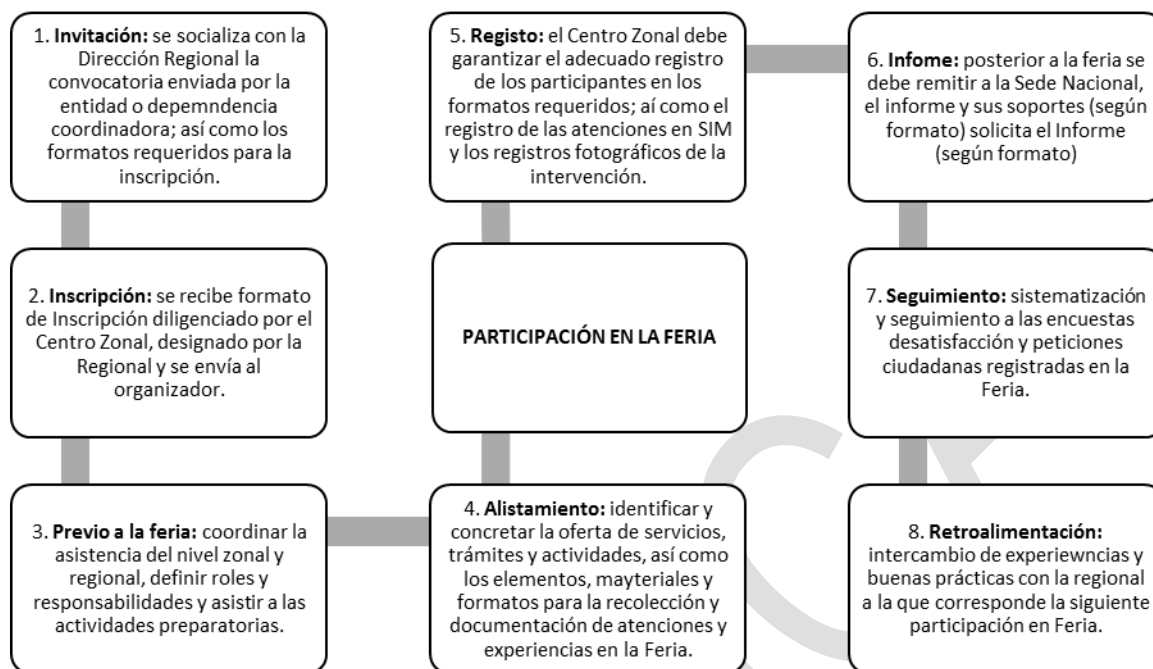
3.6 PARTICIPACION DEL ICBF EN ESPACIOS MÓVILES DE ATENCIÓN

El ICBF participa en las Ferias de Servicio y Atención, cuyo objetivo es llevar la oferta de servicios y trámites a los ciudadanos en espacios alternativos y lúdicos, contribuyendo así a promover la participación y el acercamiento entre los ciudadanos y la entidad. Estas ferias constituyen un canal de atención y pueden ser promovidas institucional o interinstitucionalmente a nivel público o privado, en el ámbito nacional o internacional.

A continuación, se observa el paso a paso para la participación del ICBF en las Ferias de Servicio y Atención:

⁶ Artículo 13, Ley 1437 de 2011.- Ley 1755 de 2015

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 11 de 22



3.6.1 Aspectos relevantes para la participación en Ferias.

Teniendo en cuenta que la participación del ICBF en las Ferias de Servicio y Atención es relevante para el ciudadano y para la comunidad en general, se debe tener claridad frente a las siguientes recomendaciones:

- La información sobre ferias será canalizada y coordinada desde el nivel nacional por la Dirección de Servicios y Atención con las entidades organizadoras. En caso de requerirse una comunicación directa entre los coordinadores de feria de las entidades convocantes y los responsables de la participación en la feria en territorio, la información debe ser socializada oportunamente con la Dirección de Servicios y Atención.
- Se recomienda la participación en las ferias con mínimo 3 colaboradores que tengan las capacidades y conocimientos necesarios para brindar información y orientación efectiva y oportuna; así como para el direccionamiento correcto de los casos que requieran dar continuidad a una atención más especializada en el Centro Zonal.
- En lo posible se debe llevar a las ferias: equipo de cómputo, modem de internet inalámbrico, pendón y material entregable e informativo para los ciudadanos.
- Los colaboradores deberán asistir con elementos institucionales que los identifiquen como chalecos, camisetas, gorras y carné de la entidad.
- El Centro Zonal respectivo debe promover previamente la Feria, informando a la fecha, hora, lugar, temática u oferta, de manera que se cuente con presencia

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 12 de 22

activa de la ciudadanía. Desde el nivel nacional, se gestionará la información con la Oficina Asesora de Comunicaciones.

- En todas las ferias y jornadas de atención se debe tomar el registro de los ciudadanos atendidos. Esta actividad preferiblemente debe realizarse en línea en el SIM y en la herramienta suministrada por cada entidad organizadora. En caso de no lograr esto en la feria, el registro deberá tomarse en planilla física o en Excel y posteriormente (en días hábiles siguientes) cargarse en los aplicativos correspondientes.
- Los colaboradores del ICBF deberán presentarse puntualmente, en el horario previsto, para el inicio de la feria, así como permanecer hasta el final de esta, de manera que se garantice la atención de todos los ciudadanos.
- Debido a que las ferias se realizan en jornada continua es importante que los colaboradores organicen sus tiempos para salir a almorzar o llevar refrigerios, ya que el espacio dentro de la feria no puede quedar desatendido en ningún momento.
- Al finalizar la feria o jornada, el Centro zonal contará con 8 días hábiles para hacer el envío del Informe de feria a la Dirección de Servicios y Atención, de acuerdo con el modelo establecido.

3.7 PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DESDE EL MODELO DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS

El Enfoque Diferencial es una herramienta jurídica desarrollada con el fin de hacerle frente a las situaciones actuales de discriminación que impiden el goce efectivo de derechos. Es también un método de análisis y actuación que reconoce inequidades, riesgos y vulnerabilidades.

Es por ello que el ICBF, en atención a tales preceptos y en reconocimiento de la diversidad en la atención de su población beneficiaria, en su contexto etario, social, familiar, cultural, de género y por la situación de vulnerabilidad en la que se encuentren y que demanden protección especial, mediante Resolución No. 2000 de 2014 (por la cual se ordena la aplicación del enfoque diferencial en los programas misionales del ICBF) y la Resolución 1264 de marzo 2 de 2017 (por la cual se adopta el Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos), Por ende, en nuestra interacción con los ciudadanos debe aplicarse dicho enfoque diferencial, dependiendo del grupo vulnerable del que se trate, de tal manera que se garantice continuamente la protección especial de esta población beneficiaria.

Acorde con lo definido en el referido Modelo del ICBF, a continuación, se presentan recomendaciones para el abordaje de población objeto de atención con enfoque diferencial:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 13 de 22

a. Género y diversidad sexual: mujer y comunidad LGTBI.

- **Mujeres:**

1. El trato con las mujeres debe ser sin discriminación, evitando la revictimización. Evitar cualquier comentario o lenguaje estigmatizante o concluyente sobre la conducta de la mujer y que esté basado en los estereotipos de rol de género. Debe hacerse uso apropiado de las instalaciones, de modo que la mujer víctima tenga privacidad y pueda hablar directamente con el profesional que vaya a atender su caso.

2. El personal debe tener a su disposición los directorios de entidades que tienen obligaciones concretas en la ruta de atención de los distintos derechos de las mujeres, tales como: Centros de Atención e investigación integral a las víctimas de delitos sexuales (CAIVAS), Centros de Atención e investigación integral contra la violencia intrafamiliar (CAVIF), Comisarias de Familia y, en general, lo relacionado con oferta de otras entidades que puedan contribuir a brindar una atención efectiva a las mujeres.

3. Las mujeres cabeza de familia, las víctimas del conflicto armado y de la violencia sexual o intrafamiliar, deben recibir un trato especial. Ellas tienen personas a su cargo, en la mayoría de los casos, niños o niñas o personas en situación de discapacidad y muchas veces tienen la imposibilidad de dejarlas a cargo de otra persona de su confianza, por lo que debe garantizarse la accesibilidad de sus acompañantes.

- **Población con orientación sexual e identidad de género diversa.**

Acorde con las premisas de inclusión e igualdad contenidas en el objetivo de este Protocolo y en consideración a que los ciudadanos pertenecientes a la comunidad LGTBI son sujetos de protección constitucional, por encontrarse en situación de vulnerabilidad de sus derechos fundamentales, es importante precisar y describir el proceder o actuar, el lenguaje a utilizar, la postura corporal a adoptar y la actitud mental a concientizar, que deben caracterizar la atención que se brinda a un ciudadano LGTBI, cuando éste requiere de nuestros servicios en cualquiera de nuestros canales de atención, teniendo presente EN TODO CASO los aspectos relacionados a continuación, ya sea que el ciudadano voluntariamente exprese su orientación sexual o que la misma se intuya por parte del colaborador del ICBF.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 14 de 22

El género no se relaciona con la sexualidad. Lo que hace a un hombre o una mujer real es la forma en que se identifican, no la forma en que alguien clasifica su cuerpo. Existen personas lesbianas, gay, transgénero, bisexuales intersexuales (LGBTI), heterosexuales y homosexuales.

Debido a las particularidades de cada ciudadano que visita nuestros puntos de atención presencial, es importante observar muy bien a cada persona, con el fin de aplicar en la atención el abordaje adecuado. No obstante la propia observación, es importante aclarar que la certeza sobre que se está en presencia de un ciudadano LGTBI, sólo puede obtenerse de su manifestación expresa; por lo cual, es de total relevancia y un acto de prudencia que, si el ciudadano no lo manifiesta, no debe atenderse de manera que entienda que se le atribuye una condición LGTBI, pues es errado realizar suposiciones a partir de cómo el ciudadano actúa, de cómo habla o de cómo está vestido, para dar por hecho que pertenece a la comunidad LGTBI.

Ahora bien, si el ciudadano manifiesta expresamente su orientación sexual, se debe tener en cuenta:

- Tan pronto el ciudadano le comente al colaborador del ICBF sobre su orientación, es fundamental no mostrar corporalmente incomodidad o “bochorno”.
- No desplegar conductas de burla individual o con los demás compañeros de trabajo.
- Concentrarse aún más en adoptar una actitud que proyecte serenidad frente al tema.
- No realizar preguntas que denoten curiosidad por el tema “orientación sexual” y que no estén relacionadas con el asunto o motivo de consulta.
- Es de total trascendencia conocer qué trámites o programas de nuestra oferta institucional pueden ser de interés del público LGTBI, por existir determinaciones legales al respecto. Por ejemplo: Adopción de niño, niña o adolescente por parte de pareja homosexual.
- No referirse a los ciudadanos pertenecientes a la comunidad LGTBI con sobrenombres peyorativos, ni tampoco mediante denominaciones “graciosas”, en opinión del colaborador del ICBF.
- Siempre referirse al compañero/a del ciudadano/a como “pareja”, a fin de evitar demostrar confusión ante el ciudadano.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 15 de 22

b. Etnias: Pueblos Indígenas, Comunidades Negras o Afrocolombianas, Palenqueros, Raizales del Archipiélago de San Andrés y Pueblos Rom o Gitanos.

En reconocimiento de la diversidad de la población que atiende el ICBF, en su contexto etario, social, familiar, cultural y de género, se encuentra como un público que también demanda protección especial a los que pertenecen a una comunidad étnica, frente a la cual debe aplicarse la atención con enfoque diferencial étnico, garantizando continuamente la defensa especial de esta población beneficiaria.

Lo anterior a la hora de la atención presencial, conlleva que se atienda al ciudadano étnico teniendo en cuenta ciertos detalles que lograrán hacerlo sentir más cómodo y por ende, sentirá al ICBF más cercano a su problemática, brindando a su vez confianza y empatía.

Las siguientes recomendaciones aplican tanto si el centro zonal cuenta con un intérprete de lenguas nativas como si el ciudadano étnico viene acompañado de un intérprete, lo importante es que el Responsable de Servicios y Atención se dirija siempre al ciudadano étnico, expresando con cada conducta que se despliegue el interés especial que se tiene en facilitar su acceso a nuestra información:

- El momento de la presentación del Responsable de Servicios y Atención es muy importante, realizarlo con más énfasis de lo normal.
- Preguntar primero si el caso que viene a exponer ya fue ventilado en su cabildo, pues al manejar ellos una justicia propia, podría darle atención y/o dilatar un caso innecesariamente cuando no hay competencia del ICBF.
- Es fundamental indagar por quién es la persona en términos de diversidad y enfoque diferencial, es decir, a qué resguardo pertenece, en qué territorio se ubica su comunidad, qué consejo comunitario refiere o a quién reconoce como su autoridad.
- No olvidar que mientras se habla, se debe permanecer sentado.
- Puntualizar en algún momento de la atención un “acuerdo”, es decir, a qué se compromete cada parte después de esta consulta (puede ser por ejemplo el compromiso del responsable de direccionar su petición y del ciudadano étnico de asistir a su próxima cita con el profesional).
- En el momento de la despedida, hay que declarar que volverán a encontrarse en otro momento.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 16 de 22

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El colaborador debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- En caso de requerir intérprete debe comunicarse con la Dirección Regional y solicitar el apoyo del enlace étnico.

c. Discapacidad: sensorial, multidéficit, visual, auditiva, sordoceguera, física o motora, cognitiva y mental.

De acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud -CIF, desarrollada por la Organización Mundial de la Salud -OMS, se define la discapacidad, desde el punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona. Es importante conocer las diferentes condiciones de discapacidad:

- Discapacidad sensorial: se presentan la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición (ello de acuerdo con la Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención incluyente DNP)).

El respeto por los ciudadanos implica el conocimiento general, por parte de todos los colaboradores del ICBF, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente, es así como se deben conocer los diversos tipos de discapacidad:

Discapacidad visual	Baja visión Ceguera
Discapacidad auditiva	Hipoacusia Sordera
Discapacidad Física o Motora	Parálisis cerebral Lesión neuromuscular
Limitación cognitiva	Síndrome de Down TGD (Trastornos generalizados del

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 17 de 22

	desarrollo) Autismo Discapacidad cognitiva
--	--

- **Multidéficit:** Condición donde se presenta una discapacidad múltiple o combinación de varias condiciones de discapacidad como en el caso de la sordo cieguera.

En desarrollo del protocolo de servicio, el colaborador debe:

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños evitando hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda preguntar: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita, es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida, solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

- **Interacción con personas ciegas o con alguna discapacidad visual:**

La discapacidad visual se define con base en la agudeza visual, el campo visual y ocurre cuando existe una disminución significativa de la agudeza visual aún con el uso de lentes, o bien, o bien del campo visual, para mejorar la atención a personas que presenten alguna discapacidad visual, es importante:

- Presentarse, identificarse con el fin de que la persona sepa con quién se encuentra.
- Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que se dirigen a él/ella.
- Siempre preguntar antes de ofrecer ayuda a una persona con este tipo de discapacidad.
- No forzar a la persona a recibir ayuda por parte del colaborador.
- Evitar la sobreprotección.
- Hablar en un tono de voz normal, despacio y claro.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 18 de 22

- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando el colaborador para atender su solicitud, para ello debe ser específico y preciso.
- Dirigirse directamente a la persona con deficiencia visual para saber lo que quiere o desea y no al acompañante.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”. No usar palabras como “aquí”, “allí”, “aquello”, evitar exclamaciones que puedan provocar ansiedad a la persona tales como “cuidado”, “¡ay!”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el colaborador debe retirarse de su puesto, debe informar a al usuario antes de dejarla solo.
- Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalizar los vidrios y puertas transparentes.

• **Interacción con personas con discapacidad auditiva, sordera o hipoacusia:**

La discapacidad auditiva se define como la pérdida o anomalía de la función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo y tiene su consecuencia inmediata en una discapacidad para oír, lo que implica un déficit en el acceso al lenguaje oral. Partiendo de que la audición es la vía principal a través de la cual se desarrolla el lenguaje y el habla, se debe tener presente que cualquier trastorno en la percepción auditiva, va a afectar el desarrollo lingüístico y comunicativo, para una óptima interacción con el ciudadano se deben tener presentes las siguientes recomendaciones:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada y manteniendo la zona de la boca libre de “barreras” (conviene evitar taparse la boca, masticar chicle, comer o voltear la cara, ya que esto dificulta leer los labios).
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse, nunca se debe gritar.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 19 de 22

- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparentar haber entendido.
- Si se requiere escribir como medio para comunicarse, debe ser breve y claro.
- En caso de que no sea claro lo que el ciudadano quiere decir, comunicarse a través de la página web ICBF <http://www.icbf.gov.co/>, seleccionar la opción video llamada al Centro de Contacto y pedir que lo atienda un asesor para personas sordas.
- Igualmente puede conectarse a través del Centro de Relevo ingresando a la página www.centroderelievo.gov.co, escogiendo la opción SIEL (Servicio de Interpretación el Línea) y registrándose con el usuario y contraseña creados para su punto de atención o a través del dispositivo y cuenta del usuario, en caso de que así lo disponga o lo requiera. El Centro de Relevo es una plataforma tecnológica, donde el usuario sordo puede contar con un intérprete en línea. Para ello se debe acceder a la página web indicada o a la aplicación móvil, desde un dispositivo (computador, Tablet o celular) con conexión a Internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.
- Esta plataforma permite una comunicación fluida entre las personas oyentes del punto de atención y la persona sorda que requiera información y atención por parte del ICBF.
- Asegurarse de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Evitar taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.

• **Interacción con personas con sordo ceguera (la cual está incluida dentro del denominado Multidéficit):**

La sordo ceguera es una discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva), que genera en las personas que la padecen problemas de comunicación únicos y necesidades especiales derivadas de la dificultad para percibir de manera global, conocer y por tanto interesarse y desenvolverse en su entorno.

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 20 de 22

- Atender las indicaciones del acompañante acerca del método que la persona prefiere para comunicarse.

• **Atención a personas con discapacidad física o motora:**

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades). Es muy importante:

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

• **Atención a personas con discapacidad cognitiva:**

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual, por ello se recomienda:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

• **Atención a personas con discapacidad mental:**

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Debe tenerse presente durante la atención:

- Hacer preguntas cortas en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 21 de 22

- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

• **Atención a personas de talla baja:**

Se hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad, para la atención de este tipo de personas debe tenerse en cuenta:

- Si el punto de atención no cuenta con sitios especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica. Es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

3.8. Los Guardas de Seguridad, aliados estratégicos en el servicio del ICBF⁷:

Si bien la función primordial de los guardas de seguridad es velar por la integridad física de las personas que laboran en el punto de atención, al igual que de los ciudadanos que ingresan al ICBF, para garantizar desde el ingreso a las instalaciones de los puntos de atención, una experiencia grata de servicio, se deben acoger las siguientes recomendaciones:

- Hacer ingresar gentilmente a las personas, abriéndoles la puerta cuando los ciudadanos se aproximen, orientándolos para que se dirijan a la sala de espera, evitando las filas en la entrada del punto de atención.
- Hacer contacto visual, sonreír, evitar mirar con desconfianza a todos los ciudadanos, distinguirse por un trato amable, considerado, respetuoso y diligente.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, en caso de tener que revisar maletines, paquetes o demás objetos personales, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad. Así como, el registro de equipos de cómputo u otros dispositivos, si es necesario.

⁷ El detalle de las actividades en las que los guardas de seguridad apoyan la prestación del servicio en los puntos de atención del ICBF, puede ser consultado en el documento “Modelo de Atención Presencial ICBF (MAP)”

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	23/10/2018
		Versión 1	Página 22 de 22

- Poner al ciudadano en contacto con el colaborador competente de atenderlo, pero en ninguna circunstancia brindar la orientación respecto al servicio, ni ofrecer la respuesta al requerimiento del ciudadano.
- Ubicar a los ciudadanos que tengan algún tipo de limitación física en un asiento preferencial o en un espacio adecuado en la sala de espera.
- Garantizar que el egreso de todo menor de edad de las instalaciones del punto de atención se realice siempre en compañía de un adulto responsable.
- Si colabora con la asignación de fichas o turnos para la atención, lo debe hacer de manera equitativa y según el orden de llegada de los ciudadanos, priorizando los casos preferenciales (niños, niñas y adolescentes, personas discapacitadas, mayores de 60 años, mujeres embarazadas o con niños de brazos).
- Durante el horario de atención a los ciudadanos, evitar el uso del celular y otros dispositivos electrónicos o reproductores de música o video.
- Portar su carné de identificación en un lugar visible y permanecer debidamente uniformado y bien presentado.

4. ANEXOS:

- N/A

5. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.