

## TABLA DE CONTENIDO

- 1.OBJETIVO
- 2.ALCANCE
- 3.GLOSARIO
- 4.DESARROLLO DEL PROTOCOLO
  - 4.1. CANALES DE ATENCIÓN
    - 4.1.1. Canal Telefónico
    - 4.2. Canal Presencial
    - 4.3. Canales Virtuales (Correo electrónico)
    - 4.4. Atención Personas con Discapacidad
    - 4.5. Atención población LGBTIQ+
- 5.DOCUMENTOS ASOCIADOS
- 6.CONTROL DE DOCUMENTOS

### 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales para la atención en los diferentes canales de contacto, permitiendo a los funcionarios y/o colaboradores tener una guía detallada de cómo actuar al momento de establecer comunicación o tener interacción con clientes, clientes potenciales y/o usuarios para garantizar un adecuado y oportuno servicio.

### 2. ALCANCE

Este documento establece las pautas de comportamiento y de relacionamiento con los clientes, clientes potenciales y/o usuarios en los distintos canales de contacto que hoy existen, las cuales todos los colaboradores de Fiducoldex deben conocer.

El diseño y elaboración del protocolo de servicio tiene su origen en la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Dirección Administrativa a través del Frente de Servicio al Cliente, pero su aplicación debe ser estandarizada y formalizada en todos los procesos y niveles en la Fiduciaria.

### 3. GLOSARIO

- . **CANALES:** es una plataforma o medio que se utiliza para comunicarse con los clientes.
- . **CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD:** es una afección del cuerpo o la mente (deficiencia) que hace más difícil que la persona haga ciertas actividades (limitación a la actividad) e interactúe con el mundo que la rodea (restricciones a la participación).
- . **LGBTIQ+:** Es una sigla universal que representa a distintas identidades y expresiones de género, y orientaciones sexuales. Son las iniciales de Lesbiana, Gay, Bisexual, Trans, Travesti, Intersexual, Queer y otras identidades no incluidas en las anteriores.

### 4. DESARROLLO DEL PROTOCOLO

#### 4.1. CANALES DE ATENCIÓN

##### 4.1.1. Canal Telefónico

El canal telefónico es un medio por el cual los clientes y usuarios buscan obtener una rápida respuesta a sus necesidades y expectativas, es por esto, que, para llevar a cabo una comunicación oportuna, eficiente y adecuada, se establecen los siguientes lineamientos que permitirán brindar una atención telefónica satisfactoria:

- . Atienda la llamada con prontitud, evite que el teléfono timbre más de tres veces.
- . Al atender la llamada, inicie con la identificación de la Fiduciaria, salude si son buenos días, tardes o noches.
- . Preséntese con nombre, apellido y área a la que pertenece, luego pregunte con quién tiene el gusto de hablar y ofrézcale disponibilidad para colaborarle.
- . Aún y cuando no realice un trato cara a cara con los clientes y usuarios, su tono de voz indica su estado de ánimo y su disposición de colaborarle, por lo tanto, mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.
- . Escuche con atención lo que necesita el cliente o usuario sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia.
- . Confirme con el cliente o usuario la solicitud, a fin de validar que la misma fue entendida a completitud.
- . Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo la llamada.
- . Disponga de tiempo para atender la llamada.
- . En caso de que la persona requiera soporte de su parte o de otra área, ubique la persona idónea que le podrá brindar la información. Recuerde que, para el cliente o usuario, será incómodo que lo transfieran con diferentes colaboradores, imposibilitando que su solicitud sea atendida.
- . En caso de requerirlo, haga uso de canales como el correo electrónico o Teams, si esto le permite escalar o apoyarse con otra persona a fin de atender la solicitud.
- . Si no es clara la solicitud que manifiesta el usuario o cliente, de manera respetuosa realícele un par de preguntas que le permitan obtener más información.

#### **Situaciones particulares de la atención telefónica**

## Solicitar tiempo de espera al cliente o usuario

- . Pídale autorización al cliente o usuario para hacerlo esperar.
- . Explíquele por qué debe esperar.
- . Infórmele un tiempo aproximado de espera.

## Si requiere transferir una llamada

Con el cliente:

- . Explíquele por qué se va a transferir la llamada.
- . Infórmele el nombre completo y número de extensión de a quién se va a transferir la llamada.

## Al interior de la Fiduciaria:

- . Esté seguro de que alguien conteste la llamada.
- . Antes de transferir la llamada informe de qué se trata y el nombre de quien está llamando.

## ¿Cómo tomar un mensaje en caso de que el colaborador a quien le transfirió la llamada no atienda?

- . En forma positiva explique brevemente la ausencia del colaborador al que iba a transferir la llamada.
- . Ofrezca su servicio de ayudarlo o buscar alguien más que lo haga.
- . Si la respuesta de quien se está contactando es negativa, pregunte: ¿Desea dejarle un mensaje?
- . Tome el mensaje con los datos de contacto completos, así mismo, confirme con el cliente o usuario los datos suministrados.

## Finalización o despedida de la llamada:

- . Agradézcale al cliente o usuario el haber llamado.
- . Hágale saber que usted está a su servicio, con una frase amable.
- . Indague si le puede colaborar con algo más.
- . Asegúrese que el cliente o usuario que se está contactando cuelgue primero, de modo que la llamada no se corte cuando todavía esté hablando.

## Protocolo de atención telefónica

### #ManuEnAcción:

Hola, soy **Manuela**, y acá te comparto algunos ejemplos de cómo recibir o realizar una llamada telefónica cuando te encuentres en las instalaciones de la Fiduciaria.

<i>¡Saludo!</i>	
Llamada Entrante	<i>Fiducoldex, buenos días/tardes, habla con (Nombre del Colaborador) del área de ...</i>
<i>Identifique al interlocutor</i>	
Llamada Entrante	<i>¿Con quién tengo el gusto de hablar?</i>
<i>Detecte la necesidad</i>	
Llamada Entrante	<i>¿En qué le puedo colaborar?</i>
	<i>¿Cuál es el motivo de su llamada?</i>
	<i>Permítame un momento, por favor</i>
	<i>Entonces, Sr/Sra. (nombre del cliente o usuario). Lo que usted requiere es...</i>
<i>Analice la información y brinde una respuesta</i>	
Llamadas Entrante	<i>¿Podría ampliarme el detalle de su solicitud, por favor?</i>
	<i>Sr/Sra. (nombre del cliente o usuario) permítame un momento en línea mientras verifico la información.</i>
	<i>Gracias por su tiempo en línea, le informo que...</i>
	<i>Sr/Sra. (nombre del cliente o usuario) para no demorarlo en línea mientras verifico la información, me estaré comunicando con usted (indique el tiempo estimado), por favor dígame a que número telefónico me puedo contactar.</i>
	<i>Sr/Sra. (nombre del cliente o usuario) ¿Ha sido clara la información que le he brindado?</i>
	<i>Buenos días/tardes, mi nombre es (Nombre del Colaborador), de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior, el motivo de mi llamada es...</i>

Llamada Saliente	<i>Buenos días/tardes, este es un mensaje para el/la Sr/Sra. (nombre del cliente o usuario). Mi nombre es (Nombre del colaborador), me comunicó de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior, este mensaje es para informarle...</i>
Si debe transferir la llamada ...	<i>Sr/Sra. (nombre del cliente o usuario), le informo que para resolver la solicitud usted debe comunicarse al área (nombre), permítame le transfiero la llamada.</i>
	<i>Sr/Sra. (nombre del cliente o usuario), le voy a transferir la llamada con mi compañero (nombre del colaborador) a la extensión (número) quién atenderá su llamada, por favor no cuelgue.</i>
Cierre	
Llamada entrante	<i>¿Puedo ayudarlo en algo más?</i>
	<i>Fue un gusto atender su llamada, que tenga un buen día/tarde.</i>
	<i>Sr/Sra. (nombre del cliente o usuario), recuerde que habló con (nombre del colaborador), que tenga buen día/tarde.</i>

### #ManuTips

- . No eleves la voz, y al contestar evita decir "Hola" o "Aló".
- . Evita expresiones cortantes como "sí" o "no", si es necesario que uses estos términos, acompáñalos con un complemento que le dé contexto a la respuesta.
- . Evita hablar con terceros mientras atiendes la llamada.
- . En las llamadas salientes, así seas muy cercano con la persona o tengas mucha confianza, se puntual con lo que vas a hablar, recuerda que estás en horario laboral y que la llamada debe ser concreta.

### 4.2. Canal Presencial

Es el canal mediante el cual los clientes y usuarios se acercan a FIDUCOLDEX de manera presencial buscando obtener una respuesta a su solicitud, inquietud o queja. Por lo anterior, se establecen las siguientes pautas para una atención adecuada:

- . Salude amablemente, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición de servir.
- . Brinde 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.
- . Sea natural, no sea falso o mecánico.
- . Personalice la atención utilizando el nombre del cliente o usuario.
- . Muestre interés por la solicitud.
- . Utilice un adecuado tono de voz, no hable muy rápido ni muy despacio.
- . Brinde una atención con calidez y respeto por el cliente o usuario.
- . Ofrezca una bebida al cliente o usuario.
- . Utilice un lenguaje adecuado y sencillo.
- . Disponga de la información y argumentos necesarios para ofrecer una solución definitiva a la solicitud del cliente o usuario; si no da lugar a dar respuesta en ese mismo momento, hacer el debido escalamiento según parámetros de la Fiduciaria.
- . Sea proactivo.
- . No se comprometa con temas que no puede cumplir.
- . Cuide su presentación personal.
- . Tenga su espacio de trabajo limpio o asigne un lugar cómodo y reservado para atender al cliente o usuario.
- . Despídase de forma cortés y acompañe al cliente o usuario si es requerido según el lugar de atención.

### Protocolo de atención presencial

#### #ManuEnAcción:

Hola, soy **Manuela**, y acá te comparto algunos ejemplos de cómo brindar atención en las instalaciones de la Fiduciaria.

<i>¡Saludo!</i>
<i>Fiducoldex, buenos días/tardes, bienvenido a la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior</i>
<i>Soy (Nombre del Colaborador) del área de ...</i>
<i>¡Adelante, por favor, tome asiento!</i>
<i>¿Gusta algo de beber?</i>
<i>Identifique al interlocutor</i>

<i>Indíqueme por favor, su nombre y apellido.</i>
<i>Detecte la necesidad</i>
<i>¿En qué le puedo colaborar?</i>
<i>Entonces, Sr/Sra. (nombre del cliente o usuario). Lo que usted requiere es...</i>
<i>Analice la información y brinde una respuesta</i>
<i>Sr/Sra. (nombre del cliente o usuario), según la información que usted me ha brindado el paso a seguir es...</i>
<i>Sr/Sra. (nombre del cliente o usuario) ¿Ha sido clara la información que le he brindado?</i>
<i>Cierre</i>
<i>¿Puedo ayudarlo en algo más?</i>
<i>Gracias por su visita Sr/Sra. (nombre del cliente o usuario), que tenga un buen día/tarde.</i>
<i>Sr/Sra. (nombre del cliente o usuario), recuerde que también tenemos a su disposición la línea telefónica 3275500 allí, podrán solicitar ser comunicado con el colaborador o área que se requiera contactar.</i>

### #ManuTips

- . Escucha la solicitud del cliente o usuario, sin interrupciones, mostrando interés en comprender su necesidad, con lenguaje corporal proactivo.
- . En caso de solicitar documentos, ten en cuenta no pedir documentos adicionales o aquellos que puedas consultar.
- . Si la solicitud requiere del apoyo de otra área, explícale al cliente o usuario dicha necesidad.
- . Si la solicitud no finaliza inmediatamente, explícale las razones por las cuales no es posible brindarle una respuesta en el momento, en qué tiempo será atendida y a qué canal remitiremos la respuesta a su solicitud.
- . No transmitas al cliente o usuario, problemas internos o diferencias de criterios.
- . En lo posible, realiza seguimiento a las solicitudes que no fueron finalizadas en el momento, a fin de garantizar que la misma hubiese sido atendida.

### 4.3. Canales Virtuales (Correo electrónico)

Hace referencia a la interacción virtual que se da a través de los buzones institucionales o correos de cada colaborador en el que los clientes o usuarios solicitan información bien sea de los productos y servicios ofrecidos por la Fiduciaria o de temas que requieren soporte. Por lo anterior, se establecen las siguientes pautas para una atención adecuada:

- . Analice y comprenda la solicitud.
- . Siempre inicie la conversación con un saludo cordial, demostrando interés por el cliente o usuario.
- . Diríjase de manera respetuosa y cortés al usuario o cliente que le está escribiendo.
- . Responda con precaución revisando signos de puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información. En caso de tener dudas sobre la escritura de una palabra o redacción de un párrafo, es importante validarlo antes de enviar el mensaje.
- . Utilice lenguaje directo, sencillo y amable.
- . Verifique que la información que está enviando sea entendible y responda a las preguntas o solicitudes realizadas.
- . El texto debe ser tan informativo y preciso como sea posible.
- . Las respuestas deben ser oportunas, cordiales y profesionales.
- . Evite siempre escribir en mayúscula sostenida, utilice otros caracteres para enfatizar información relevante, como, por ejemplo, colores, tamaños y negrillas.
- . No utilice estilos ni adornos innecesarios que puedan ser distractores de la información que está enviando.
- . Antes de enviar información, lea de nuevo el texto tranquilamente, en voz alta y después proceda a su envío.
- . Despidase y finalice ofreciendo su apoyo para solucionar cualquier otra inquietud.

### 4.4. Atención Personas con Discapacidad

Las personas en condición de discapacidad son aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales. Esto se articula con barreras físicas, actitudinales y de la comunicación que limita su participación y acceso a la participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones.

Es por eso, que se establecen las siguientes recomendaciones para la atención general a clientes o usuarios con discapacidad o movilidad reducida:

- . Salude y preséntese antes de comenzar la atención.
- . Identifique el tipo de discapacidad que presenta el cliente o usuario para realizar la atención según las barreras de comunicación que puede enfrentar.
- . Pregunte el nombre al cliente o usuario y establezca un trato cercano pero respetuoso.
- . Dirija su atención a las capacidades del cliente o usuario y no en su discapacidad.
- . Permita que el cliente o usuario exprese sus propias necesidades. En ese sentido, bríndele el tiempo que necesite para poder expresarse, lo anterior, evitando suponer o adivinar lo que requiere la persona.
- . Use un lenguaje correcto, por ejemplo, se dice "persona con discapacidad" o "persona en situación de discapacidad".
- . Evite dirigir la palabra o mirada solo al acompañante.
- . No trate al cliente o usuario como si no mereciera un trato igual a los demás o como si fuera incapaz de entender la información suministrada.

- . Brinde la información de forma clara y pausada, asegurando que el cliente o usuario está entiendo la información que le está suministrando. Haga uso de un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad.
- . Asegúrese que el cliente o usuario ha comprendido la información; si la información no es clara para el cliente o usuario, deberá buscar la manera de explicársela, simplificando el lenguaje y apoyándose con recursos gráficos o escritos.
- . Permita tiempos de reacción y comunicación prolongados, recuerde que, algunos clientes o usuarios (por deficiencias del habla u otra discapacidad) requieren más tiempo para la comprensión del mensaje.

### #ManuTips

Hola, soy **Manuela**, y acá te comparto información relacionada a las diferentes discapacidades

<i>Tipo de Discapacidad</i>	
Discapacidad Sensorial	<i>Visual: Es la disminución del campo visual, este dependerá del grado de reducción en la visión y de la manifestación en el límite del desarrollo de actividades relacionadas con el uso de la visión. En esta categoría, se pueden encontrar personas con baja visión y ceguera.</i>
	<i>Auditiva: Se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones del sistema auditivo y del lenguaje, manifestándose en limitaciones de las actividades relacionadas a la comunicación.</i>
	<i>Sordoceguera: Es la combinación de las dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva), la cual, se manifiesta en mayor o menor grado, dificultando la comunicación y generando barreras para percibir y desenvolverse en el entorno.</i>
Discapacidad Física	<i>Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una o varias de sus extremidades.</i>
	<i>La talla baja también es una discapacidad física; las personas que presentan esta discapacidad corresponden a que su estatura está por debajo de los estándares acorde a la edad.</i>
Discapacidad Psíquica	<i>Discapacidad Cognitiva: Esta discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual para la resolución de problemas, razonamiento, pensamiento abstracto y la planificación.</i>
	<i>Discapacidad Mental: Se refiere a la alteración bioquímica que afecta el comportamiento, la habilidad de relacionarse, su estado emocional y manera de pensar.</i>

### #ManuEnAcción:

Hola, soy **Manuela**, y acá te comparto algunas pautas para la atención adecuada de personas en condición de discapacidad

<i>Protocolo de atención</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Identifique cuál es el canal comunicativo que emplea el cliente o usuario, es decir, si es a través de lenguaje de señas, escrito u oral.</i></li> <li>• <i>Si el cliente puede entender a través de la lectura de labios:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <i>Ubíquese dentro del campo visual de la persona.</i></li> <li>◦ <i>Hable despacio y mirando a la persona.</i></li> </ul> </li> </ul>

Atención a personas con discapacidad auditiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ o <i>No voltee la cara.</i></li> <li>◦ o <i>No se cubra la cara mientras suministra la información.</i></li> <li>◦ o <i>Articule las palabras de forma clara y pausada.</i></li> <li>◦ o <i>No realice gestos exagerados acerca de lo explicado.</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Si la comunicación es de manera escrita, sea breve y claro, tenga en cuenta que, le responderá con frases cortas y concretas.</i></li> <li>• <i>Si la comunicación es a través de lenguaje de señas, apóyese con el Centro de Relevo.</i></li> </ul>
Atención a personas con discapacidad visual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Para dar un servicio diferencial, identifique si el cliente o usuario tiene ceguera total o baja visión, para emplear herramientas distintas al realizar la atención.</i></li> <li>• <i>Diríjase al cliente o usuario siempre por su nombre, para que tenga claro que se dirige a él o ella.</i></li> <li>• <i>No eleve la voz ni hable continuamente.</i></li> <li>• <i>No hale del vestuario o del brazo de un cliente o usuario con discapacidad visual, para ubicarlo, sugiérale que ponga el brazo en su hombro y vaya guiándolo hasta que llegue al lugar donde será atendido, utilice expresiones con precisión para su ubicación, "a la izquierda" o "a la derecha".</i></li> <li>• <i>Cuando haga entrega de documentos, mencione con claridad cuáles son.</i></li> <li>• <i>Si el cliente o usuario está acompañado de un perro guía, camine del lado opuesto del guía, describa el lugar y no lo separe de éste, evite alimentar o acariciar al perro guía.</i></li> <li>• <i>Puede hacer uso de las palabras, observar, mirar, ver, entre otros, con total tranquilidad.</i></li> </ul>
Atención a personas con discapacidad sordoceguera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Preste atención a la población con esta discapacidad, dado que, las barreras de movilidad, orientación y comunicación son más perceptibles.</i></li> <li>• <i>Atienda las indicaciones del acompañante acerca de cuál es el método que el cliente o usuario prefiere para comunicarse.</i></li> <li>• <i>Para la orientación y movilidad en las instalaciones, informe que está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.</i></li> <li>• <i>Si no está acompañado el cliente o usuario, menciónale que lo acompañará durante el trayecto, aproximándose y tocando su brazo permitiendo que se agarre.</i></li> <li>• <i>Si la persona cuenta con audífono, dado que puede entender a través de éste, diríjase de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente.</i></li> </ul>
Atención a personas con discapacidad física o motora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pregunte si necesita ayuda para desplazarse; si la quiere, solicítele que le indique lo que debe hacer y cómo hacerlo.</i></li> <li>• <i>No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.</i></li> <li>• <i>Si en el puesto de atención hay sillas, retírelas para dejar el espacio suficiente para que tenga acceso a la silla de ruedas.</i></li> <li>• <i>No lo apresure y evite halarlo bruscamente o empujarlo.</i></li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>En caso de cargar la silla de ruedas, debe realizarlo mínimo dos personas y en la forma en que el cliente o usuario le indique.</i></li> <li>• <i>No transporte a los clientes o usuarios de sillas de ruedas, a menos que lo soliciten.</i></li> </ul>
Atención a personas con discapacidad cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.</i></li> <li>• <i>La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes cortos y concretos.</i></li> <li>• <i>Mantenga la calidad en la atención y servicios prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.</i></li> <li>• <i>Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.</i></li> <li>• <i>Asegúrese de que la persona comprendió la información brindada.</i></li> </ul>
Atención a personas con discapacidad mental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Diríjase con respeto.</i></li> <li>• <i>Salude de manera habitual.</i></li> <li>• <i>Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.</i></li> <li>• <i>Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.</i></li> <li>• <i>Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.</i></li> <li>• <i>Hágale notar que usted lo entiende y se coloca en su lugar.</i></li> </ul>

#### 4.5. Atención población LGBTIQ+

La sigla LGBTIQ+ es un acrónimo formado con las iniciales de las palabras: Lesbiana, Gay, Bisexual, Trans, Travesti, Intersexual, Queer y otras identidades, el cual, se usa como termino descriptivo con un amplio carácter para representar a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas en su nacimiento.

Todas las personas tienen una identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas) así:

- . Hombre: Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente masculinas.
- . Mujer: Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente femeninas.
- . Intersexual: Es una categoría que amplía la idea exclusiva de hombre y mujer. Una persona intersexual es aquella que se presenta en diferentes niveles, características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas a ambos sexos.
- . Transgénero: Persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino. Esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís, transformistas, entre otras.
- . Transexual: Persona que se identifica de forma permanente con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación se hace primero en lo psíquico y luego en lo físico, llegando a procesos de cambio de morfología en su cuerpo y en sus genitales.
- . Travestí: Persona que se identifica de forma permanente con el uso de prendas, roles y ademanes asociados con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación no conlleva necesariamente procesos de cambio de morfología en su cuerpo o en sus genitales.
- . Transformista: Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna (Teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc.).

Protocolo de atención
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evite hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o forma de hablar.</li> <li>• Salude, e inmediatamente pregunte el nombre de la persona que solicita la atención, pues esto le permitirá dirigirse al cliente o usuario de acuerdo con su género de identificación. <i>Lo anterior aplica para personas transgénero; para el caso de atención telefónica, no se guíe por el tono de voz.</i></li> <li>• Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo con sus preconceptos o imaginarios.</li> <li>• No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si el cliente o usuario manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos.</li> <li>• Si la persona solicita un servicio referido en particular, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así.</li> </ul>

## 5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD](#)

## 6. CONTROL DE DOCUMENTOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	03/Oct/2023	Versión Inicial
2	26/Sep/2024	De acuerdo con la intervención de procesos Se realiza la actualización del documento en la plantilla actual de la entidad

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p><b>Nombre:</b> Administrador del sistema  <b>Cargo:</b> Ninguno  <b>Fecha:</b> 30/Sep/2024</p>	<p><b>Nombre:</b> Edna Brigitte Ariza Rojas  <b>Cargo:</b> Coordinador Administrativo SAC y Servicio al Cliente  <b>Fecha:</b> 02/Oct/2024</p>	<p><b>Nombre:</b> Sharon Jessica Gamboa Lozano  <b>Cargo:</b> DIRECTOR ADMINISTRATIVO  <b>Fecha:</b> 07/Oct/2024</p>

COPIA CONTROLADA