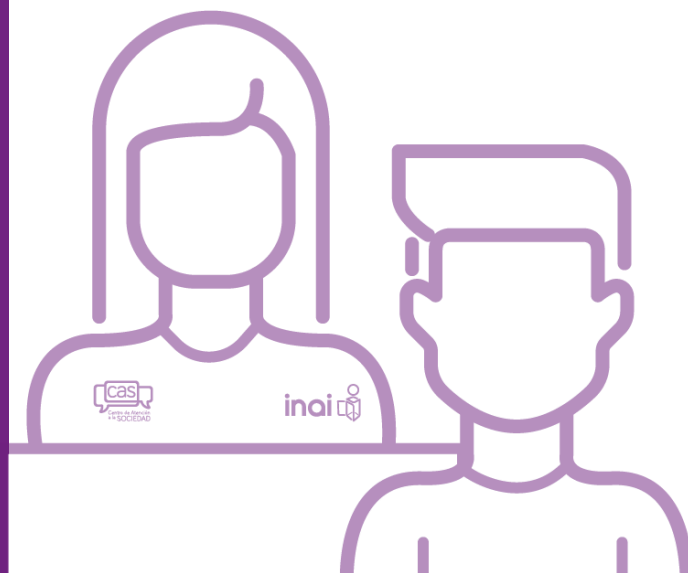


# Protocolo de Atención Presencial



[www.inai.org.mx](http://www.inai.org.mx)

Fecha de Actualización:  
31/01/2023

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 2 de 34</b>

## PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA SEDE DEL INAI

### CONTENIDO

<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	3
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	3
<b>ÁREAS INVOLUCRADAS</b> .....	3
<b>BIENVENIDA</b> .....	4
<b>RESPONSABLE DE LA MESA DE REGISTRO</b> .....	4
<b>PROTOCOLO DE ASESORÍA ORDINARIA</b> .....	11
<b>PROTOCOLO DE ASESORÍA A USUARIOS DISRUPTIVOS</b> .....	12
<b>REQUIEREN ATENCIÓN EN PARTICULAR</b> .....	20
<b>PROTOCOLO DE DESPEDIDA</b> .....	21
<b>PROTOCOLO DE QUEJAS</b> .....	21
<b>INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD PARA LA REMOCIÓN DE UN USUARIO AGRESIVO DE LAS INSTALACIONES</b> .....	22
<b>GLOSARIO</b> .....	22
Bibliografía y fuentes de consulta .....	23
<b>APÉNDICE</b> .....	24
Ejes de monitoreo personal: .....	24
Reconocimiento de estrategias físicas y fisiológicas de estabilización .....	24
Estrategias de gestión a nivel cognitivo (pensamientos): .....	25
Estrategias cognitivas de autocontrol: .....	27
Claves de la comunicación no verbal y verbal, asociadas a las habilidades sociales .....	28
Nomenclatura de expedientes, diversos procedimientos ante el INAI .....	34

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 3 de 34</b>

## PROPÓSITO

Afianzar la atención presencial proporcionando un instrumento de actuación estandarizado, atendiendo a los principios de igualdad y no discriminación, que permita una atención eficiente y de calidad en los servicios brindados por el personal adscrito al **Centro de Atención a la Sociedad del INAI** y por los enlaces de tercer nivel a toda persona usuaria.

## OBJETIVO GENERAL

Establecer las acciones a realizar ante situaciones habituales de atención en el **Centro de Atención a la Sociedad (CAS)**, con la finalidad de que sean afrontadas con un mayor grado de eficiencia.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

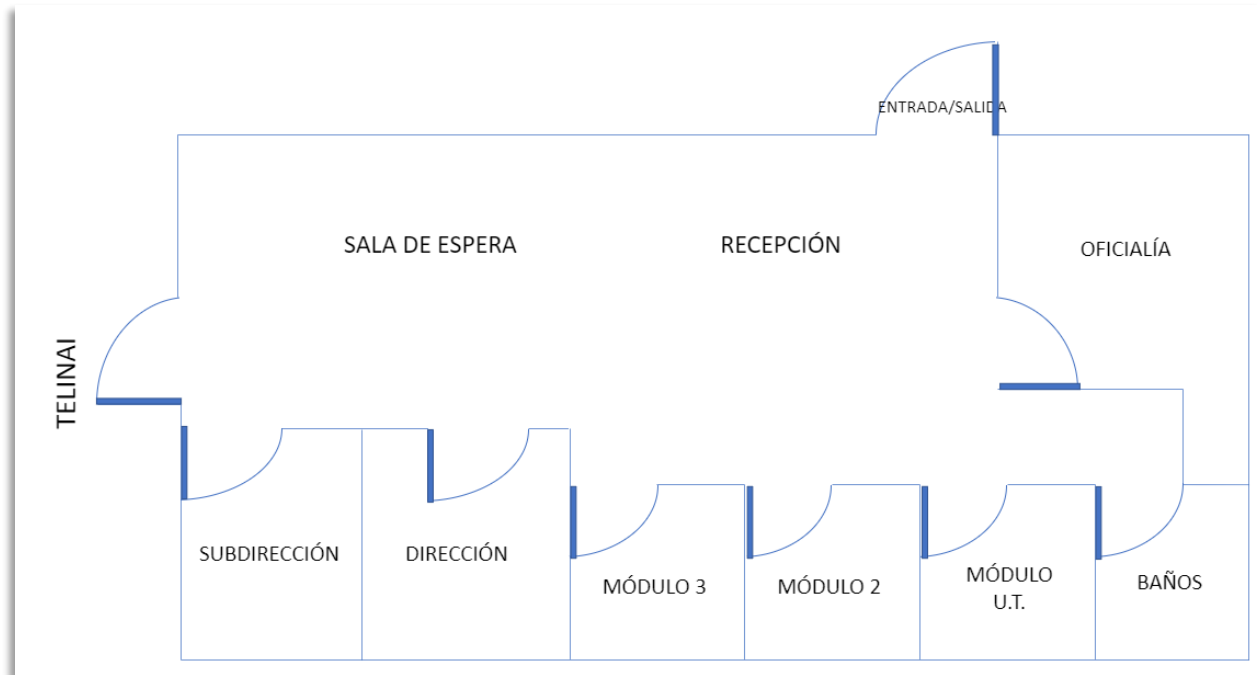
- Brindar una atención con calidad humana y enfoque incluyente, atendiendo las necesidades específicas al caso planteado por las personas usuarias del **CAS**.
- Garantizar el cumplimiento de la normatividad aplicable al **CAS**.
- Garantizar una atención efectiva de primer, segundo y tercer nivel.
- Proporcionar los servicios sin discriminación por cualquier motivo.
- Lograr la calidad del servicio con enfoques personalizados en todas sus fases.

## ÁREAS INVOLUCRADAS

- **Mesa de registro.** Escritorio ubicado en la recepción del **CAS**.
- **Módulos de atención presencial.** Dos cubículos del **CAS** y uno de la Unidad de Transparencia, dispuesto por la Dirección General de Asuntos Jurídicos; cuando así se requiera se podrán ocupar las oficinas de la subdirección y dirección del **CAS**.
- **Sala de espera.** Espacio físico donde las personas esperan para ser atendidas por el personal del **CAS**.

Figura 1. Distribución de espacio en el área de presencial del **CAS**.

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 4 de 34</b>



*Elaboración. Centro de Atención a la Sociedad (2022).*

## BIENVENIDA

El **protocolo de bienvenida** se refiere al inicio de la interacción entre el personal del **CAS** con la persona usuaria que visita el **Centro de Atención a la Sociedad** y busca resolver sus consultas.

## RESPONSABLE DE LA MESA DE REGISTRO

Un supervisor o personal del **CAS** será asignado como responsable de la mesa de registro, quien tendrá las siguientes funciones:

1. Dar la bienvenida y registrar a la persona usuaria.
2. Indicar la ubicación del Aviso de Privacidad del **CAS** para su consulta.
3. Focalizar sucintamente el motivo de la visita.

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 5 de 34</b>

4. Coordinarse con el equipo de supervisión para designar a la persona asesora del **CAS** que atenderá; se precisa que la designación de los(as) agentes es flexible toda vez que la operación así lo exige.
5. Brindar información del usuario al personal del **CAS** asignado a la consulta.
6. Solicitar apoyo a los enlaces de tercer nivel de atención o al equipo de supervisión en caso de ser necesario.


El personal designado por el responsable de **mesa de registro o equipo de supervisión** llevará a cabo los siguientes pasos:

1. Se trasladará con su equipo de cómputo a la **sala de espera** y preguntará al responsable de mesa de servicio por la persona usuaria a atender;
2. El responsable de mesa de servicio indicará a quién debe atender y en qué módulo.
3. El asesor(a) abordará al usuario(a), saludará y se presentará como la persona que lo atenderá (dará su nombre).
4. Acompañará a la persona usuaria al **módulo de atención** asignado por el responsable de la **mesa de servicio**; puede ser que el responsable de mesa de servicio haya invitado a la persona a entrar a un módulo para aminorar afluencia de usuarios en la sala de espera.
5. Se iniciará el proceso de **identificación de intención comunicativa del emisor** (Garrido Martín, 2016; pág. 24)<sup>1</sup>, sentimiento y sistema de representación (estilo de aprendizaje) VAK (Visual, Auditivo y Kinestésico).

<sup>1</sup> (Garrido Martín, 2016) cita la Teoría de los actos de habla (Austin, 1982; Searle, 2007) estableciendo una clasificación de **cinco tipos en función de la intención comunicativa del hablante**:

**“1. Asertivos:** el emisor afirma o niega algo. Incluye actos como informar, predecir o insistir. Ej. Las elecciones se celebrarán el 26 de junio.<sup>31</sup>

**2. Directivos:** el emisor intenta que el receptor haga algo. Es el caso de actos como ordenar, preguntar o prohibir. Ej. ¿Cuál es la dirección del hotel en el que os alojasteis la semana pasada?

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 6 de 34</b>

- A. Para ello se preguntará a la persona usuaria “¿Cómo se encuentra usted el día de hoy?” (Identificación de sentimiento con base en la respuesta otorgada por el usuario(a)).
- B. Se preguntará a la persona usuaria “¿En qué podemos apoyarle el día de hoy?” (Identificación de intención y se inicia el proceso de focalización).

A lo largo de la asesoría mediante la escucha activa, se analizará el comportamiento de la persona usuaria para identificar su estilo de aprendizaje, y así adaptar nuestro comportamiento con la finalidad de *generar conexión*, así, estar en posibilidad de brindar la información acorde a su sistema de representación y como respuesta a su intención comunicativa; se optará por alguno de los siguientes protocolos:

- Protocolo de asesoría común.
- Protocolo de asesoría a usuarios disruptivos.
  - Difíciles, irascibles o demandantes.
  - Habla otro idioma.
    - Lenguas maternas.
  - Con algún tipo de discapacidad (física, mental o sensorial).
  - Requieren atención por alguien en particular (solicitudes especiales como: ser atendido por un agente o persona de género en específico).
- Protocolo de quejas.

---

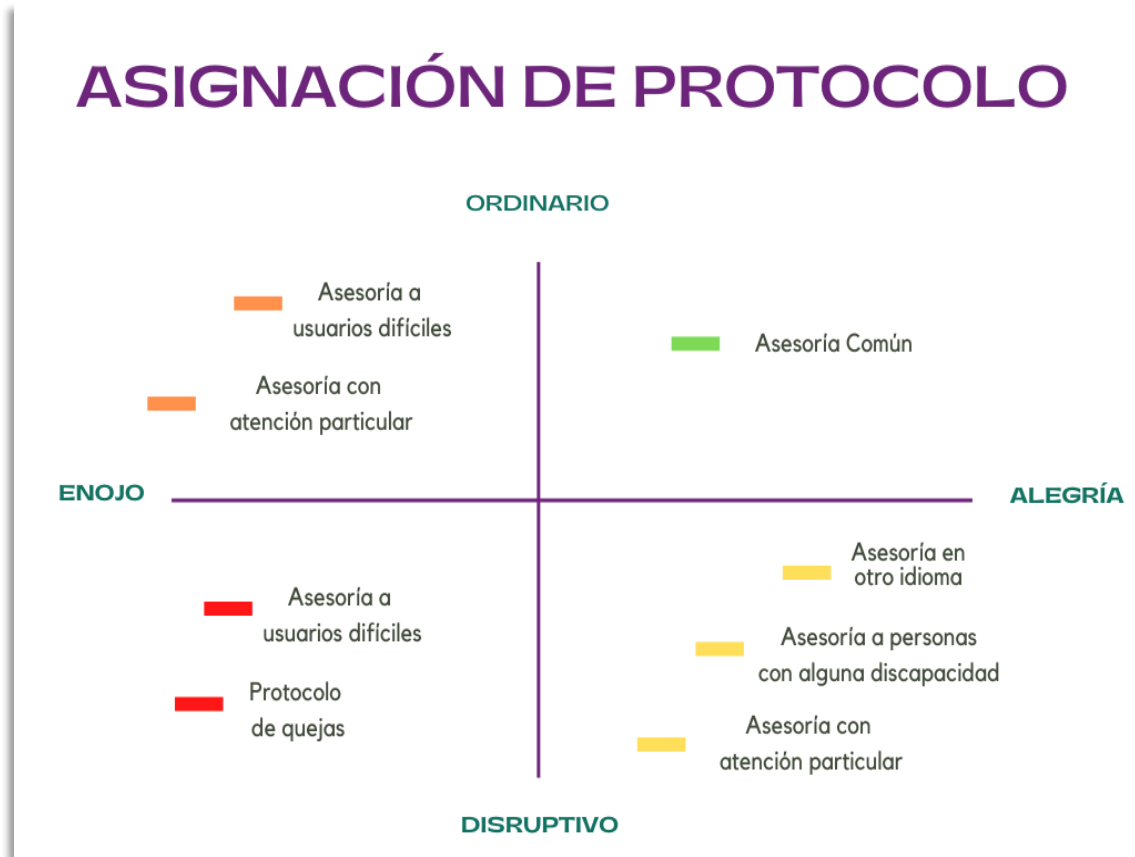
**3. Compromisorios:** el emisor se compromete a llevar a cabo una acción, como sucede con los actos de jurar, prometer u ofrecer. Ej. Te aseguro que estaré allí a la hora acordada.

**4. Expresivos:** el emisor expresa un estado afectivo. En este tipo de actos se incluyen felicitar, perdonar o agradecer. Ej. Lamento mucho que no hayan llegado a tiempo para ver la actuación de su hijo.

**5. Declarativos:** el emisor modifica la realidad al mismo tiempo que emite el enunciado, siempre y cuando se dé en primera persona del presente de indicativo. Es el caso de actos como bautizar, declarar la guerra o vetar (Calsamiglia y Tusón, 2001:197). Ej. Yo os declaro marido y mujer.”

El siguiente diagrama plasma los protocolos a seguir con base en el sentimiento y tipo del usuario:

Figura 2. Asignación de Protocolo.



Elaboración: Centro de Atención a la Sociedad. - Tello Nocetti, M. (2022).

La utilidad de determinar el sistema de representación (estilo de aprendizaje) de la persona usuaria, permitirá establecer una comunicación asertiva y brindar una asesoría de calidad.

Se puede identificar su estilo (Visual, Auditivo o Kinestésico), mediante las manifestaciones mostradas en la tabla; adicionalmente se proponen estrategias para su óptima atención:

### Características de las personas

#### VISUALES

- Cuando hablan tienden a mover los ojos hacia arriba.
- Hablan rápido y con un tono de voz elevado.
- Su parpadeo es rápido.
- Respiración alta y torácica.
- Manos móviles.
- La manera de captar la información es rápida y con mínimos detalles.
- El ruido les distrae.
- Se interesan más en el aspecto de las cosas que en cómo suenan o qué sensaciones les transmiten.
- Son personas con tendencia a la acción.

### ¿Cómo comunicarnos con una persona

#### VISUAL?

- Ser cuidadosos(as) de nuestra expresión facial, ya que las personas visuales son muy perceptivas de nuestros gestos.
- sonriamos, seamos conscientes de nuestras emociones antes de abordar a la persona usuaria y eliminemos expresiones faciales de miedo o de enfado.
- Tener contacto ocular.
- Cuidar la postura, con brazos abiertos.
- Hablar con energía para evitar aburrirlos.
- Describir con imágenes lo que se le está comunicando.
- Implementar como estrategia de comunicación que se imagine dentro de una historia.
- Hacer demostraciones muy visuales.
- Usar su mismo lenguaje de representación.
- Que el personal del CAS muestre la pantalla de su laptop para que vea las acciones realizadas.



### Características de las personas AUDITIVAS

- Cuando hablan tienden a mover linealmente los ojos de izquierda a derecha.
- Hablan con un ritmo medio.
- Respiración diafragmática y homogénea por todo el pecho.
- Manos poco móviles.
- Su posición preferida es juntar las manos detrás o delante de su cuerpo.
- Suelen tener voz clara y expresiva.
- En ocasiones se señalan los oídos y tienden a ladear la cabeza como escuchando por teléfono.
- Cualquier ruido externo puede distraerles, ya que disponen de una mayor sensibilidad auditiva.

### ¿Cómo comunicarnos con una persona AUDITIVA?

- Utilizar su bagaje verbal. Algunas de sus palabras favoritas pueden ser: oír, escuchar, resonar, sintonizar, hablar, etc.
- Hablar en un ritmo de comunicación medio.
- Respirar homogéneamente y con un ritmo intermedio.
- Retroalimentar constantemente de manera auditiva.
- Narrar la asesoría.
- Ser claro(a) al hablar.
- Que el volumen de tu voz sea medio y con entonación diversa, salvo que se atiendan a personas usuarias con alguna discapacidad auditiva, en este caso el volumen de la voz se incrementará.
- Ser cuidadoso(a) de no transmitir (con la entonación) emociones como sarcasmo, ira, desinterés, fastidio o aburrimiento.
- Ser cuidadoso(a) de no abusar de las palabras de relleno ("este", "bueno", "ah" y "eh", "tartamudeos" o

	<p>“pronunciaciones erróneas” que pudiesen desacreditar el contenido de la asesoría.</p>
<p><b>Características de las personas KINESTÉSICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando hablan tienden a mover los ojos hacia abajo. Pierden el contacto visual.</li> <li>• Su voz es suave y bien modulada.</li> <li>• Suelen ser personas cálidas o emocionales.</li> <li>• Hablan lentamente, utilizando palabras que describen sus sentimientos.</li> <li>• Recuerdan lo que hicieron, pero no los detalles.</li> <li>• Manos muy móviles. Las utilizan para darse a entender y suelen tocar su cuerpo.</li> <li>• Cuando algo les emociona se llevan las manos al estómago o al corazón.</li> </ul>	<p><b>¿Cómo comunicarnos con una persona KINESTÉSICA?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar su mismo bagaje verbal. Algunos de sus verbos favoritos pueden ser: sentir, tocar, sufrir, etc.</li> <li>• Les gusta estar involucrados en las actividades y aprenden haciendo. Por ende, se les puede involucrar, por ejemplo: que tomen nota de aspectos relevantes de la asesoría o que confirmen la información que le hemos proporcionado.</li> <li>• Es importante ser conscientes de sus sentimientos, ya que toman decisiones con base en ellos.</li> <li>• Se recomienda utilizar las manos para gesticular y ser expresivos, a fin de generar sentimientos en ellos.</li> <li>• Si se presenta un evento catártico por parte de la persona usuaria, permitir que se desahogue “se desinfla”,</li> </ul>

	Centro de Atención a la Sociedad (CAS)	Versión: 1.0
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	Fecha: 31/01/23
		Página: Página 11 de 34

	<p>transmitir empatía y brindar las alternativas o soluciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer agua, café o té; realizar alguna acción que abone a su regulación emocional, por ejemplo: hay personas que han hecho uso del servicio médico del Instituto.</li> </ul>
--	--

Se sugiere revisar el **apéndice**, tema “Claves de la comunicación no verbal y verbal asociadas a habilidades sociales”.

## PROTOCOLO DE ASESORÍA ORDINARIA

En caso de que el *sentimiento* del usuario sea alegre o neutro, y su *tipo* sea ordinario, se procederá con el protocolo de asesoría común, utilizando el **Modelo de Interacción del CAS** (2022), mediante las siguientes fases y pasos:

### Focalizar:


#### 1. Identificación del objetivo específico de la consulta.

- a. Concentrarse en el requerimiento de la persona usuaria y formular preguntas clave.
- b. Valorar el requerimiento de la persona usuaria (si la consulta es de primer nivel o si requiere escalamiento a segundo o tercer nivel).

### Explicar y orientar:

#### 2. Dimensionar la consulta e implementar estrategias de respuesta.

- a. Proporcionar un abanico de posibilidades para satisfacer su consulta.

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 12 de 34</b>

- i. Hacer una búsqueda rápida de la información solicitada (utilizando la base de conocimiento, internet, marcos normativos, entre otros).
  - ii. Brindar los servicios en función de la opción elegida por la persona usuaria.
- b. En caso de ser necesario transferir o escalar a un segundo o tercer nivel de atención.
  - i. Indicar a la persona usuaria qué personal de segundo o tercer nivel le atenderá.
  - ii. Contactará (por Skype) al equipo de supervisión, a fin de informar la necesidad de intervención por parte de personal de segundo o tercer nivel.
  - iii. El equipo de supervisión avisará del tiempo aproximado para la intervención del segundo o tercer nivel, e informará si la persona usuaria deberá esperar en el módulo o en el área de espera.
  - iv. El personal del **CAS** informará lo mencionado en el punto anterior a la persona usuaria.


#### Preguntar:

#### 3. Conclusión de la interacción.

- a. Se ofrece la opción de proporcionar otro servicio.
  - i. Si el(la) usuario(a) asiente, se vuelve al paso de focalizar.
  - ii. De manera contraria, se procede al [protocolo de despedida](#).

#### PROTOCOLO DE ASESORÍA A USUARIOS DISRUPTIVOS

En caso de que el tipo de usuario diste del ordinario, se procederá a utilizar el protocolo de usuarios disruptivos, dependiendo de la situación:

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 13 de 34</b>

### *DIFÍCILES, IRASCIBLES, DEMANDANTES*

El personal del **CAS** deberá implementar los pasos del protocolo de atención ordinaria enfatizando los siguientes puntos:

**1. Agudizar la escucha activa.** Esta estrategia implica decidir enfocar nuestra atención en la persona usuaria, comprender lo que está diciendo, identificar la problemática, leer su lenguaje corporal e interpretar el mensaje sin prejuicios. De esta forma, podremos verificar que comprendemos sus pensamientos, sentimientos y necesidades. Podemos incluir expresiones afirmativas como “entiendo”, “claro”, “ok”, etc., cuidar la entonación a fin de demostrar el seguimiento a la conversación. Ver apéndice, tema “Técnicas de rastreo”.

**2. Mantener un trato cordial y amable.** Ayudará a evitar enfrentamientos, para ello, es necesario tomar conciencia de los propios cambios derivados de la reacción cerebral ante una “amenaza” (segregación de adrenalina, agitación, incremento del ritmo cardiaco); implementar estrategias de autocontención, respirar profundo, enderezar la postura, poner los pies en el piso, escuchar, asentir, contener el impulso de reaccionar inmediatamente ante ofensas, comentarios de mal gusto, despectivos, sarcásticos o irónicos; con la cabeza fría se toman mejores decisiones. Ver apéndice, tema “Estrategias de estabilización física y fisiológica.”

*Nota: No se pretende que el personal del **CAS** tolere tales manifestaciones en contra de su dignidad, sino que se apoye de múltiples estrategias para salir adelante en la resolución del conflicto manifestado por la persona usuaria y que no se enganche en él.*

**3. Utilizar un tono de voz suave pero firme.** Controlar el nerviosismo, evitar mostrar miedo o inseguridad mediante titubeos, tartamudeos (a partir de técnicas de autocontrol. Ver apéndice, tema “Estrategias Cognitivas”). Es importante recordar que la persona usuaria “está enojada”, “grita” o “reclama”, no “se enojó conmigo”, ni “me gritó”, ni “me reclamó”, es decir, no tomarse las cosas de manera personal. Agradeceremos amablemente las observaciones o áreas de oportunidad señaladas

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 14 de 34</b>


respecto del servicio; en caso de que la persona asesora considere que necesita apoyo, contención o respaldo de un supervisor(a), lo hará del conocimiento para brindárselo.

**4. Formular preguntas oportunas.** Deberán ser preguntas que hagan sentir que se le escucha y que le damos importancia: ¿Qué le indicaron?, ¿se identificaron?, ¿cuándo acudió?, ¿qué le entregaron? Concentrar la conversación en la información compartida. Evitar rechazar sus exigencias con frases como «Es imposible» o «No puede ser», «No nos compete», «No podemos apoyarle en eso». En su lugar, se sugiere hablar un lenguaje en sentido positivo e indicar qué sí podemos hacer, o quién puede intervenir en su caso; reconocer y transmitir los alcances de la atención desde una perspectiva de soluciones.

**5. Segmentar problemas complejos.** Si el descontento de la persona usuaria radica en la falta de comprensión ante su problemática, segmentaremos la asesoría a fin de que transmitir alternativas de solución por: etapas, competencias, niveles de atención, atribuciones del INAI y de Instituciones, entre otros criterios, siempre enfocándonos en la manera en que podemos apoyarle.

**6. Evitar dar justificaciones.** Las excusas y/o justificaciones enfadarán más a la persona usuaria, lo mejor será concentrarse en proponer soluciones, de ser necesario solicitar intervención de un superior jerárquico para reafirmar los argumentos del asesor(a), mostrar interés en abonar a la resolución de su asunto.

**7. Solicitar el uso de la voz en caso de monólogos.** En caso de personas usuarias que acaparen la conversación y/o repitan de manera consecutiva la misma información, se les debe solicitar el uso de la voz “visualmente” (levantar la mano) o con frases como: “¿me permite compartirle la siguiente información?”, “puedo apoyarle al respecto”, “comprendo, y podemos hacer lo siguiente”, “me interesa ayudarle”, “puedo ofrecer alternativas, pero requiero que me escuche, ¿está dispuesto(a)?”, etc. Si la persona coopera procederemos a brindar nuestra asesoría, en caso contrario es poco

	Centro de Atención a la Sociedad (CAS)	Versión: 1.0
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	Fecha: 31/01/23
		Página: Página 15 de 34

probable que la persona usuaria modifique su estilo de interacción... por lo que **transitaremos a otro estilo de comunicación**: cuando la persona haga una micro pausa para tomar aire, plasmar otra idea o discutir **usaremos frases precisas, concisas, determinantes y sin perder contacto visual, con excelente dicción, todo de voz firme y ritmo un tanto acelerado para concluir alguna de las siguientes frase sin interrupciones**: “es posible parcialmente...”, “puedo apoyarle a realizar el procedimiento adecuado...”; “puedo indicarle qué institución puede intervenir...”, “podría obtener la información si me permite ayudarle...”, etc. Acto seguido se guardará silencio para atrapar su atención, y puede ser que la persona se sorprenda, pero termine de hablar. En caso de negativa, modificaremos nuevamente nuestro estilo de comunicación para ser contundentes, en este momento de la comunicación el uso del NO está permitido: “**No podemos satisfacer esa pretensión...**”, “**lo solicitado escapa a nuestras facultades...**”, “**esto no es posible...**”, “**si desea interponer una queja, está en su derecho, la información que le he proporcionado no cambiará, pues es lo que corresponde...**”; se informará a la persona que no existe información adicional que podamos proporcionarle.

**8. Establecer límites sanos.** Si el personal del CAS implementó las estrategias previamente indicadas y no mejora la actitud de la persona usuaria, por el contrario, manifiesta insultos, ofensas o amenazas, se solicitará la intervención de un superior para suspender o concluir el servicio.

Para atender a este tipo de personas usuarias lo mejor es contar con un espacio adecuado, en donde haya un mostrador o escritorio de por medio.

### *HABLAN OTRO IDIOMA*

En caso de que el personal del CAS requiera atender a una persona que no hable el idioma español, se deberá:

1. Identificar el idioma o lengua materna que habla la persona usuaria.

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 16 de 34</b>

- a) Inglés. Se le asignará al personal del CAS que hable dicha lengua para brindar la asesoría correspondiente. Previamente, se tendrá identificado quienes hablan el idioma.
- b) Náhuatl central. Se designará al personal de CAS que habla esta lengua.
- c) Si la persona usuaria habla alguna otra lengua materna, se procederá a utilizar el **protocolo de atención para lenguas madre**.

### LENGUAS MATERNAS

El **CAS** cuenta con un guion específico que ayuda a su personal a identificar información relevante, a fin de brindar la mejor asesoría posible. Se precisa que, de experiencias previas, se ha identificado que las personas usuarias que se acercan al **CAS** son bilingües, hablan una lengua materna y (al menos) comprenden español. Este guion consta de los siguientes pasos:

1. Se obtiene y confirma el nombre de la persona usuaria.
2. Se identifica si hay una persona acompañante que hable español.
3. En caso negativo, mediante preguntas clave se investiga y confirma la lengua hablante: ¿habla usted Náhuatl?, ¿habla usted Otomí?, ¿habla usted zapoteco?, así señalar las contenidas en el *CATALOGO de las Lenguas Indígenas Nacionales: Variantes Lingüísticas de México con sus autodenominaciones y referencias geoestadísticas*.
4. Con preguntas clave se indaga y confirma su necesidad. ¿Realizó algún trámite ante una dependencia de gobierno?, ¿desea obtener información?, ¿información sobre programas sociales?, ¿desea obtener información sobre servicios públicos?
5. En caso de que desee solicitar información pública y/o datos personales, sugeriremos la(s) dependencia(s) a la que se dirigirán las solicitudes (por el ámbito de sus atribuciones).
6. Se pregunta y confirma el domicilio (o correo electrónico) al cuál se enviará el acuse de recibo (CAS) y las notificaciones (por parte de las unidades de transparencia).
7. Se solicita diga su solicitud verbalmente para ser grabada.



	Centro de Atención a la Sociedad (CAS)	Versión: 1.0
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	Fecha: 31/01/23
		Página: Página 17 de 34

8. El audio se anexa a la solicitud de información y/o datos personales y se envía a la(s) dependencia(s) competente(s) a través del Módulo Manual SISAI 2.0 CAS Nacional.
9. Se imprime el(los) acuse(s) de recibo y se le entrega(n) en el correo o domicilio señalado.
10. Se brinda información relevante para el seguimiento de sus solicitudes y sobre el recurso de revisión.
11. Se le pregunta si requiere otro servicio.
12. De no ser así, se le indica que ha finalizado el servicio.

### PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El artículo 2, fracción XXVII de la **Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad<sup>2</sup>**, define “persona con discapacidad”, de la siguiente manera:

*“Persona con Discapacidad. Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.”*

Para atender a este tipo de personas usuarias, llevaremos a cabo los siguientes pasos:

1. Advertir desde el inicio (mesa de registro) el tipo de discapacidad e identificar la asesoría requerida con la finalidad de decidir la forma en la cual la persona usuaria será atendida, por ejemplo: si tendrá prioridad en el turno de atención, si requerirá uso de silla de ruedas mientras tenga permanencia en el CAS, definir qué asesor atenderá, etc.

<sup>2</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2018, 12 julio). *LEY GENERAL PARA LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY GENERAL PARA LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Recuperado de: [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD\\_120718.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_120718.pdf)

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 18 de 34</b>

Para ello utilizaremos la Clasificación de tipo de discapacidad del Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI<sup>3</sup>, la cual, se muestra a continuación:

### Grupo 1 Discapacidades sensoriales y de la comunicación

#### Discapacidades para ver (Subgrupo 110)

Se procederá a guiar al usuario hacia el módulo de atención; si la persona usuaria acude con un acompañante, éste le ayudará a trasladarlo, si la persona usuaria va sola, el personal del CAS preguntará si le puede apoyar para guiarle a entrar al módulo de atención; se llevará a cabo el protocolo de atención común, vocalizando todas las acciones que el personal realice. En caso de haber generado solicitudes, se leerán y entregarán los acuses de recibo.

El personal del CAS tendrá sumo cuidado en excluir de su argumento frases como: “si usted ve”, “vamos a ver qué responden”, “mire”, “si usted observa”, entre otras.

#### Discapacidades para oír (Subgrupo 120)

Se guiará a la persona usuaria hacia el módulo de atención y se llevará a cabo el protocolo de atención común, el personal del CAS deberá tener descubierta el área de la boca y preguntará a la persona usuaria si sabe leer los labios, en caso afirmativo, brindará la asesoría exagerando la gesticulación de comunicacional verbal. Si la persona usuaria sabe leer y escribir, se utilizará Microsoft Word o bien, lápiz y papel para comunicarse entre sí y otorgar la asesoría.


#### Discapacidades para hablar (mudez) (Subgrupo 130).

Guiaremos a la persona usuaria hacia el módulo de atención y se llevará a cabo el protocolo de atención común; si la persona usuaria solo es muda y no sorda, se realizarán numerosas preguntas

---

3

[https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion\\_de\\_tipo\\_de\\_discapacidad.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf)

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 19 de 34</b>

para que afirme o niegue y en caso de que sepa leer y escribir se le proporcionará lápiz y papel para comunicarse con el agente. Si la persona usuaria es sordomuda el personal del CAS deberá tener descubierta el área de la boca y preguntará al usuario(a) si sabe leer los labios, en caso de que así sea, brindará la asesoría exagerando la gesticulación de comunicacional verbal.

### **Discapacidades de la comunicación y comprensión del lenguaje (Subgrupo 131).**

Se procederá a guiar a la persona usuaria hacia el módulo de atención Es indispensable que el personal del CAS haga preguntas cerradas para que la persona usuaria conteste con monosílabos, suprimir tecnicismos, hablar de manera clara, sencilla y sin redundar.

### **Grupo 2 Discapacidades motrices**

#### **Discapacidades de las extremidades inferiores, tronco, cuello y cabeza (Subgrupo 210).**

#### **Discapacidades de las extremidades superiores (Subgrupo 220).**

#### **Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades motrices (Subgrupo 299).**

Se procederá a guiar y/o apoyar a la persona usuaria para ingresar al módulo de atención o ubicarlo en un espacio amplio y adecuado que le permita estar cómodo(a).

El personal del CAS valorará si es necesario el uso de la silla de ruedas para que el usuario(a) sea trasladada durante su estancia en el CAS.


El personal del CAS será discreto en su trato, evitará miradas morbosas, gestos o argumentos que aludan sorpresa o animadversión.

### **Grupo 3 Discapacidades mentales**

#### **Discapacidades intelectuales (retraso mental) (Subgrupo 310).**

#### **Discapacidades conductuales y otras mentales (Subgrupo 320)**

#### **Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades mentales (Subgrupo 399)**

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 20 de 34</b>

Se brindará la asesoría de manera normal, únicamente corroborar durante y al finalizar el servicio que comprendan lo indicado, y recordarles que pueden asistir al CAS acompañados de alguien que les pueda apoyar, en caso de ser necesario.

### **ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN**

El tiempo de la atención de la consulta se puede prolongar derivado de la complejidad para brindar la asesoría; el personal del CAS determinará la opción viable: hablar despacio, con un tono de voz elevado, tener una comunicación exclusivamente escrita, dar una explicación detallada y exhaustiva, sencilla, clara, sucinta o implementar las medidas de accesibilidad posibles para el CAS del INAI.


El asesor(a) construirá un espacio de confianza y pedirá a la persona usuaria que todas las dudas que surjan a lo largo de la asesoría las manifieste, pues uno de los objetivos es que la información sea clara para él (ella).

### **REQUIEREN ATENCIÓN EN PARTICULAR**

Algunas personas usuarias expresan algún tipo de solicitud especial, por ejemplo, piden ser atendidos exclusivamente por mujeres, hombres o un agente específico. En estos casos la mesa de servicio analizará la solicitud para identificar la causa (vergüenza, desconfianza, prejuicios, estado de salud, intención de coqueteo, entre otros) y la viabilidad de concesión de su petición. Se procederá a atender estas peticiones de las personas usuarias siempre y cuando se encuentren basadas en intenciones sensatas, honestas y no punitivas, de acoso, ni discriminatorias.

Estas personas usuarias no muestran interrupción en el sentido emocional ya que por lo general son:

- Neutrales
- Amables, amistosos y/o entusiastas

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 21 de 34</b>

Para este tipo de personas usuarias se aplicará en modelo de atención común y de conformidad con el protocolo establecido para **mesa de registro**.

### PROTOCOLO DE DESPEDIDA


Una vez se haya finalizado con la asesoría, el personal del CAS deberá:

1. Entregar la encuesta de satisfacción, explicar el llenado correspondiente e indicar la ubicación del buzón para depositarla.
2. Identificar si el(la) usuario(a) requiere apoyo para contestar y depositar el cuestionario de satisfacción (tiene alguna discapacidad, no sabe leer y escribir, entre otros) y resolver en consecuencia.
3. Verificar que la persona usuaria no olvide pertenencias o documentos en el módulo.
4. Identificar si requiere apoyo para retirarse del módulo y dirigirse a la salida.
5. Acomodar mobiliario, materiales del módulo, retirar hojas, plumas utilizadas durante la asesoría, y apagar la luz.
6. Informar el fin de la asesoría al responsable de la mesa del servicio.
7. Dirigirse a su espacio de trabajo en el área de Tel-INAI, y durante el trayecto saludar a las personas usuarias en sala espera (en caso de haber), comunicarles que en breve serán atendidos.

### PROTOCOLO DE QUEJAS

En caso de que la persona usuaria desee finalizar la atención de manera terminante, solicite levantar una queja, o el mismo personal del CAS anticipe y/o determine que el mejor curso de acción es la intervención de un segundo nivel de atención, se procederá a:

1. Informar a la persona usuaria que contactará a un supervisor.
2. Se despedirá, recogerá su equipo de cómputo y abandonará el módulo de atención.

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 31/01/23</b>
		<b>Página: Página 22 de 34</b>

3. Se informará la situación al supervisor más cercano o disponible, le proporcionará información relevante como:
  - a. Motivo de la consulta.
  - b. Acciones realizadas en la atención.
  - c. Posible motivo del enojo o deseo por presentar la queja.
4. Recibirá instrucción por parte del supervisor sobre la siguiente acción a seguir.

### INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD PARA LA REMOCIÓN DE UN USUARIO AGRESIVO DE LAS INSTALACIONES

En el caso de que una persona usuaria se manifieste violenta durante el servicio o en el área de espera, ya sea a través de gritos, golpes en la mesa, señales de amedrentación o dirija amenazas e insultos a los(as) integrantes del CAS; el personal de seguridad se acercará a los y las interactuantes y solicitará compostura. De considerarse que la integridad del personal del CAS del INAI, enlaces de 3er nivel o visitantes estén en peligro, se solicitará a los elementos de seguridad que escolten a la persona usuaria fuera de las instalaciones.


Se indicará a la persona agresiva que los servicios se brindan en un marco de respeto, si desea visitarnos con posterioridad, le recibiremos con gusto de esa manera.

### GLOSARIO

**Común.** - adj. Corriente, recibido y admitido de todos o de la mayor parte.<sup>4</sup>

**Disruptivo.** - adj. **Disruptivo** es un término que procede del inglés *disruptive* y que se utiliza para nombrar a **aquellos que producen una ruptura brusca**. Por lo general el término se utiliza en

<sup>4</sup> [común | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE](#)


	Centro de Atención a la Sociedad (CAS)	Versión: 1.0
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	Fecha: 31/01/23
		Página: Página 23 de 34

un **sentido simbólico**, en referencia a algo que genera un cambio muy importante o determinante.<sup>5</sup>

#### Bibliografía y fuentes de consulta:

- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2018, 12 julio). LEY GENERAL PARA LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY GENERAL PARA LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. Recuperado de:
- CAS (2015). Modelo de interacción del Centro de Atención a la Sociedad del INAI (CAS).
- Garrido Martín, A. (2016). *Enseñar Lengua desde la Pragmática: las intenciones comunicativas*. Repositorio Universidad Autónoma de Madrid; Recuperado de: [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/680945/garrido\\_martin\\_alex\\_tfm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/680945/garrido_martin_alex_tfm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
[https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD\\_120718.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_120718.pdf)
- INEGI (s. f.). *Clasificación de Tipo de Discapacidad Histórica*. Recuperado de: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion\\_de\\_tipo\\_de\\_discapacidad.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf)
- Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (México). (2009). *Catálogo de las lenguas indígenas nacionales: variantes lingüísticas de México con sus autodenominaciones y referencias geoestadísticas*. Instituto Nacional de Lenguas Indígenas.

<sup>5</sup> [Definición de disruptivo - Qué es, Significado y Concepto \(definicion.de\)](#)

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.4</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 11/01/23</b>
		<b>Página: Página 24 de 34</b>

## APÉNDICE

Por el Mtro. Arturo Rodríguez Gómez, psicólogo del INAI.

En espacios de trabajo como el CAS, la autogestión es altamente recomendada, como vía de cuidado personal y como un recurso de calidad en el servicio, por lo que se insta a identificar, considerar y practicar los siguientes componentes.


Ejes de monitoreo personal:

1. Reconocimiento de estrategias físicas y fisiológicas de estabilización.
2. Estrategias de gestión a nivel cognitivo (pensamientos).
3. Claves de la comunicación no verbal y verbal, asociadas a las habilidades sociales.

Reconocimiento de estrategias físicas y fisiológicas de estabilización.

- **Consciencia corporal.** Establece un momento concreto para identificar, cómo suele responder tu cuerpo cuando te encuentras, ante usuarios difíciles o situaciones tensas (si tu corazón late más rápido, si hay mayor tensión muscular, si existen cambios importantes en tu voz, si existe sudoración, hormigueo, dolores, etc.).
- **Respiración diafragmática,** basada en tres pasos:
  - 1) Inhalaciones profundas por la nariz.
  - 2) Retención del aire por espacio de 4 a 6 segundos.
  - 3) Exhalaciones lentas por la boca.



	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.4</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 11/01/23</b> <b>Página: Página 25 de 34</b>

(En el proceso descansar la palma de la mano a la altura del ombligo para captar el movimiento abdominal o del diafragma, realizar 5 repeticiones, con posibilidad de extender el ejercicio hasta notar un estado de mayor relajación. Utilizar el ejercicio, incluso en situaciones neutras).

- **Relajación muscular progresiva**, fundamentada en tres principios:

1) Propiciar tensión en diferentes grupos musculares de la cabeza a los pies intercalando con el paso 2. (músculos por tensar: párpados, mandíbula, cuello, hombros, brazos y manos, tórax, abdomen, glúteos, muslos, piernas, pantorrillas y dedos de los pies).

2) Relajar el grupo muscular en cuestión acompañado de palabras que evoquen tranquilidad, prestando especial atención en el contraste entre la tensión y la distensión muscular.


3) Por último, cerrar los ojos y notar cómo se siente el cuerpo imaginando cada zona trabajada, al finalizar abrir los ojos.

\*\* (Contraindicaciones en personas con lesiones musculares, cirugías recientes, epilepsia o cualquier padecimiento que impida realizar esfuerzos físicos intensos).

#### Estrategias de gestión a nivel cognitivo (pensamientos):


En el trabajo y en la vida cotidiana es común experimentar diferentes distorsiones cognitivas, que son aquellas trampas del pensamiento particularmente aprendidas y que suelen confundir la percepción, orientando las experiencias personales e interpersonales a zonas de tensión y conflicto, es conveniente identificar y saber gestionar las que se presentan a continuación.

- **Hipergeneralización**: a partir de un hecho aislado se crea una regla universal, general, para cualquier situación y momento: "di una atención muy difícil". "¡Siempre me tocan los

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.4</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 11/01/23</b>
		<b>Página: Página 26 de 34</b>

casos más difíciles y problemáticos!" (se interiorizan a personas usuarias difíciles y el nivel de conflicto como referente general en todas las atenciones).

- **Exigencias dogmáticas:** son creencias mantenidas en forma, absoluta, rígida e inflexible acerca de cómo debería ser uno/una y los demás.
- **Etiquetas globales:** se utilizan términos peyorativos para describirse a una/uno mismo(a) o a las demás personas, en lugar de describir los hechos concretando el momento temporal y la situación concreta en que sucedió: "¡qué torpe (soy)!".
- **Filtraje:** se presta atención selectiva a lo negativo y se desatiende lo positivo.
- **Pensamiento polarizado o blanco y negro:** pensamiento de todo o nada. Se llevan las cosas a sus extremos. Se construyen categorías absolutas. "Estás conmigo o contra mí» "Lo realizo bien o mal". No se aceptan ni se saben formular valoraciones relativas, "O sale bien o no cuenta."
- **Catastrofismo:** es la tendencia a percibir o esperar situaciones desbordantes sin tener motivos razonables, para ello el pensamiento suele empezar por un "Y si...".
- **Personalización:** se supone que todo está relacionado con uno/una mismo(a) y suele haber una comparación negativa con los demás. "De entrada tiene mala cara, ¿ahora qué hice?".
- **Lectura del pensamiento:** afirmar saber lo que piensan las demás personas y por qué se comportan de la forma en que lo hacen, sin evidencias reales sobre ello.
- **Falacias de control:** se siente que se tiene una responsabilidad total con todo y con todos o bien que no se tiene control sobre nada, que se es una víctima en desamparo.
- **Razonamiento emocional:** "si lo siento así, es verdad", y se cree que este sentimiento refleja la realidad sin contrastarlo con otros momentos y experiencias.

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.4</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 11/01/23</b>
		<b>Página: Página 27 de 34</b>

### Estrategias cognitivas de autocontrol:


**Para el pensamiento.** Ante pensamientos recurrentes sobre alguna situación difícil, internamente o de manera externa enunciar la palabra "alto" o "stop", para redireccionar el foco de atención mental. En un sentido activo es posible usar una liga elástica en la muñeca estirar suavemente y soltar, ante pensamientos no deseados.

**Uso de afirmaciones positivas.** Tener presentes pensamientos breves que ayuden a cortar ciclos de enganche por ejemplo de forma interna recordar: "no es personal", "la persona no conoce realmente quién soy", "su intolerancia ante mí no define mis capacidades y competencias", "esta situación es temporal", "si requiero apoyo cuento con mi equipo y redes de apoyo", "mi trabajo es mi soporte en caso de tener que responder ante alguna queja", "tengo derecho a poner límites de forma asertiva y respetuosa", por mencionar algunas.

**Activación de redes de apoyo.** Tras haber realizado una atención con alguna persona usuaria difícil, sin dejar pasar mucho tiempo establecer un momento de contacto con alguien del personal del CAS, para compartir tu experiencia:

- De forma breve
- Denotando la principal complicación
- Detectando vías de solución

Considerar darte un momento de forma individual, brindándote un espacio para utilizar alguna estrategia de estabilización física y fisiológica y volver a tus actividades recordando tus valores hacia tu persona, trabajo y las demás personas, con independencia de los retos inmersos.

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.4</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 11/01/23</b> <b>Página: Página 28 de 34</b>

Claves de la comunicación no verbal y verbal, asociadas a las habilidades sociales.

### Habilidades sociales


El manejo efectivo del comportamiento es una gran ventaja en espacios de trabajo donde se brinda asesorías a un volumen alto de personas, como lo es el CAS. Por lo tanto, una conducta socialmente apropiada es aquella que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un individuo, de modo adecuado a la situación y con respeto a esas mismas conductas en los demás.

Hay que recordar que las habilidades sociales son esenciales, para consolidar objetivos de interacción de tipo instrumental, por ejemplo, realizar con éxito las actividades de interacción en el trabajo. Considerar los siguientes factores:

#### Componentes no verbales

**La expresión facial.** El rostro es el principal sistema de señales para mostrar las emociones. De acuerdo con diferentes paradigmas las siguientes emociones son consideradas como principales y tres áreas de la cara son responsables de su expresión. Las emociones son: alegría, sorpresa, tristeza miedo, ira y asco o desprecio Las tres regiones faciales implicadas son: la frente/cejas. los ojos y los párpados; la parte inferior de la cara. Una conducta socialmente habilidosa requiere de una expresión facial que sea consistente con el mensaje. Si una persona muestra una expresión facial de miedo o de enfado mientras intenta iniciar una asesoría con alguien, es probable que no tenga éxito en transmitir eficazmente su mensaje.

**La mirada.** El contacto ocular se define objetivamente como mirar a otra persona a los ojos, o de forma más general a la mitad superior de la cara. La mirada mutua implica que se ha establecido "contacto ocular" con otra persona. Los significados y funciones de las pautas de mirada son múltiples:

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.4</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 11/01/23</b>
		<b>Página: Página 29 de 34</b>

- **Actitudes:** la persona que mira más es considerada como más agradable, pero a la mirada fija se le atribuyen intenciones hostiles y/o dominantes. Ciertas secuencias de interacción tienen más significados: por ejemplo, ser el primero en dejar de mirar es señal de sumisión; la dilatación pupilar indica interés por el otro.


- **Expresión de emociones:** mirar más, intensifica la expresión de algunas emociones como la ira, mientras que mirar menos intensifica otras, como la vergüenza.

- **Acompañamiento del habla:** la mirada se emplea, junto con la conversación, para sincronizar o comentar la palabra hablada. En general, si la persona oyente mira más, genera más respuesta por parte de quien habla, y si el quien habla y mira más, es visto como una persona persuasiva y segura,

**La sonrisa.** Puede utilizarse como gesto de pacificación, puede suavizar un rechazo, comunicar una actitud amigable y animar a la persona interlocutora a que devuelva una sonrisa. Por otro lado, es importante establecer un uso racional de este recurso, cuando la persona usuaria se encuentra enojada, ya que podría dar una interpretación de burla.

**Los gestos.** Un gesto es cualquier acción que envía un estímulo visual a un observador, están permeados por la cultura. Las manos y, en menor grado, la cabeza, pueden producir una amplia variedad de gestos. Conformar un segundo canal de comunicación; aquéllos que sean apropiados a las palabras que se dicen servirán para acentuar el mensaje pues añaden énfasis, franqueza y calidez. Los movimientos espontáneos pueden sugerir franqueza, confianza en uno mismo (salvo que fuera un gesto nervioso) y desinhibición por parte de quien habla.

**La postura.** El posicionamiento del cuerpo y extremidades, la forma en que uno se sienta, cómo está de pie y cómo se mueve, reflejan sus actitudes y sentimientos a nivel individual y su relación con los demás. Los significados y funciones de la postura son múltiples:


	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.4</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 11/01/23</b>
		<b>Página: Página 30 de 34</b>

- **Actitudes.** Las posturas que reducen la distancia y aumentan la apertura hacia la otra persona son cálidas, amigables e íntimas. Las posiciones cálidas incluyen inclinarse hacia delante, con los brazos y piernas abiertas, las manos extendidas hacia el otro. A su vez, apoyarse hacia atrás o entrelazar las manos sosteniendo la parte posterior de la cabeza pueden ser reflejo de dominación o de sorpresa. La timidez puede expresarse por medio de los brazos colgando y la cabeza hundida y hacia un lado. Al contrario, las piernas separadas, los brazos a la cintura y la inclinación lateral expresan determinación.
- **Emociones.** La postura refleja emociones de manera específica. Por lo tanto, la indiferencia se expresa por medio de hombros encogidos, brazos erguidos o manos extendidas; la ira, por medio de puños apretados, inclinación hacia delante o brazos extendidos y las expresiones más afables se manifiestan por medio de brazos relajados y abiertos con una ligera inclinación hacia el interlocutor.
- **Acompañamiento del habla.** Los cambios importantes de la postura se emplean para marcar amplias unidades del habla, como cambiar de tema, dar énfasis y señalar que se toma o se cede la palabra.

**La orientación.** El tipo de orientación espacial denota el grado de cercanía/formalidad de la relación. Cuanto más cara a cara es la orientación, más íntima es la relación y viceversa.

La distancia/ el contacto físico. El grado de proximidad expresa claramente la naturaleza de cualquier interacción y varía con el contexto social. Dentro del contacto corporal existen diferentes grados de presión y distintos puntos de contacto que pueden señalar estados emocionales, como miedo, actitudes interpersonales o mayor proximidad.

**La apariencia personal.** El desarrollo tecnológico actual permite modificar mucho el aspecto exterior de una persona (maquillaje, cirugía estética, peluquería, régimen de adelgazamiento, etc.). Igualmente, la ropa y los adornos desempeñan un papel importante en la impresión que los demás forman de una persona. Los componentes en los que se basan el atractivo y las

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.4</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 11/01/23</b>
		<b>Página: Página 31 de 34</b>


percepciones del otro son: el físico, la ropa, la cara, el cabello y las manos. El objeto de la modificación de la apariencia es la autopresentación ante los demás, aspectos que pueden influir en la comunicación tanto verbal como no verbal en las asesorías.

### Reconocimiento de componentes paralingüísticos

**Volumen de la voz.** Principalmente el volumen consiste en hacer que un mensaje llegue hasta un oyente potencial. Cuando es alto, indica seguridad y dominio. Sin embargo, hablar demasiado alto, sugiere agresividad, ira o tosquedad, tiene también consecuencias negativas, pues las personas usuarias, podrían marcharse o evitar futuros encuentros. Es importante notar, que los cambios de volumen de voz se emplean en una conversación para enfatizar puntos. Una voz que varía poco no resulta muy interesante y el mensaje corre riesgo de perderse.

**La entonación.** Esta característica es útil para comunicar sentimientos y emociones. Las palabras pueden expresar esperanza, afecto, sarcasmo, ira, excitación o desinterés, según las distintas entonaciones del que habla. Una escasa entonación, con un volumen bajo, indica aburrimiento o tristeza. Un tono que no varía puede ser aburrido o monótono. Se percibe a las personas como más dinámicas y extrovertidas cuando cambian la entonación de sus voces con frecuencia durante una conversación. Las variaciones pueden servir también para ceder la palabra. En general, una entonación que sube es evaluada positivamente (es decir, como alegría); una que decae, negativamente (como tristeza); un tono fijo, como neutral. Es importante notar que muchas veces la entonación que se da a las palabras es más importante que el mensaje verbal que se quiere transmitir, resultando en una llave ante quien escucha.

**La fluidez.** Las vacilaciones, falsos comienzos y repeticiones pueden resultar sumamente normales en la comunicación. Sin embargo, las perturbaciones excesivas del habla pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad. Demasiados períodos de silencio pueden ser interpretados de manera negativa, especialmente como ansiedad, enojo o,

	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.4</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 11/01/23</b>
		<b>Página: Página 32 de 34</b>

incluso, una señal de desprecio. Expresiones con un exceso de palabras de relleno durante las pausas (por ejemplo, “este”, “ya sabes”, “bueno”) o sonidos como “ah” y “eh” propician percepciones de ansiedad o aburrimiento. Otro tipo de perturbación incluye repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido.

**La claridad.** Al momento de hablar, esta característica es importante. Si se arrastran las palabras, o éstas salen desbordadas, con un acento o vocalización excesivos, la comunicación puede tornarse un tanto pesada ante los demás.


**La velocidad.** Hablar lentamente puede hacer que las personas usuarias se impacienten o se aburran. Al contrario, si se hace con demasiada rapidez, se puede perder claridad.

El tiempo de habla. Este elemento se refiere al tiempo que la persona mantiene el uso de la palabra. Ha de existir un balance por ambos extremos, es decir, tanto si apenas habla como si lo hace demasiado. Lo más adecuado es un intercambio recíproco de información.

### Componentes verbales:

**Contenido.** El lenguaje se emplea para lograr una variedad de propósitos, por ejemplo, comunicar ideas, describir sentimientos, razonar y argumentar. Las palabras empleadas dependen de la situación en que se encuentre una persona, su papel en esa situación y lo que intenta lograr. El tema o contenido puede variar en gran medida, será conveniente dentro de la atención identificar si los componentes inmersos en el mensaje son técnicos, sencillos o información sensible. Puede ser íntimo o impersonal, sencillo o abstracto, informal o técnico acorde a las solicitudes de atención que sean requeridas en el CAS. Algunos elementos verbales importantes en la conducta socialmente habilidosa han sido, por ejemplo, las expresiones de atención personal, los comentarios positivos, hacer preguntas, los refuerzos verbales; el empleo racional del humor, la variedad y especificidad en la información y las expresiones en primera persona.



	<b>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</b>	<b>Versión: 1.4</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL</b>	<b>Fecha: 11/01/23</b>
		<b>Pagina: Página 33 de 34</b>

Finalmente, recuerda que se cuenta con el **Servicio de Atención Psicológica y Médica dentro del INAI**, para velar por el bienestar del personal del CAS.

**Servicio de Atención Psicológica, Mtro. Arturo Rodríguez Gómez, ext. 2970, correo: [arturo.rodriguez@inai.org.mx](mailto:arturo.rodriguez@inai.org.mx)**

**Servicio Médico, Dr. Raúl Loera Risueño, ext. 2272, correo: [raul.loera@inai.org.mx](mailto:raul.loera@inai.org.mx)**

	Centro de Atención a la Sociedad (CAS)	Versión: 1.4
	PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL	Fecha: 11/01/23 Pagina: Página 34 de 34

## ANEXOS

Nomenclatura de expedientes, diversos procedimientos ante el INAI

Procedimiento ante el INAI	Nomenclatura de expediente	Marco normativo
Expediente de <u>investigación</u> del sector <u>privado</u>	INAI.3S. <u>08.02</u>	LFPDPPP
Expediente de <u>verificación</u> del sector <u>privado</u>	INAI.3S. <u>07.02</u>	LFPDPPP
<u>Orientaciones</u> de la Dirección General de Investigación y Verificación del Sector <u>Privado.</u>	INAI.3S. <u>04.02</u>	LFPDPPP
Expediente de <u>investigación</u> del sector <u>público.</u>	INAI.3S. <u>08.01</u>	LGPDPSSO
Expediente de <u>verificación</u> del sector <u>público.</u>	INAI.3S. <u>07.01</u>	LGPDPSSO
<u>Orientaciones</u> de la Dirección General de Investigación y Verificación del Sector <u>público.</u>	INAI.3S. <u>04.01</u>	LGPDPSSO
Procedimiento de protección de Derechos	PPD	LFPDPPP
Procedimiento de imposición de sanciones	PS	LFPDPPP
<b>Recurso de Inconformidad</b> en materia de acceso a la información	RIA	LGTAIP
<b>Recurso de Inconformidad</b> en materia de datos personales	RID	LGPDPSSO
<b>Recurso de revisión atraído</b> en materia de Acceso a la Información.	RAA	LGTAIP
<b>Recurso de revisión atraído</b> en materia de Datos Personales.	RAD	LGPDPSSO
<b>Recurso de revisión</b> en materia de datos personales.	RRD	LGPDPSSO
<b>Recurso de revisión</b> en materia de acceso a la información.	RRA	LFTAIP
Denuncia por incumplimiento a obligaciones de transparencia	DIT	LFTAIP