

# Protocolo para la atención y el servicio incluyente de las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras **NARP**





### Honramos la herencia que nos fortalece

*“En ICETEX valoramos y reconocemos el conocimiento ancestral de las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras - NARP, como un pilar fundamental para el desarrollo social, cultural y económico de nuestra nación. Nos enorgullece aportar al acceso a la educación superior de estas comunidades, contribuyendo a fortalecer su legado, identidad y liderazgo en Colombia.”*





## INTRODUCCIÓN

Este documento presenta los lineamientos para la atención adecuada, respetuosa y diferencial hacia las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras - NARP, en coherencia con el compromiso institucional del ICETEX con la equidad y la inclusión. A través de estas orientaciones, se busca fortalecer la calidad del servicio, garantizar el reconocimiento de la diversidad étnica y promover un relacionamiento basado en el respeto, la dignidad y el acceso efectivo a la educación superior.

### Objetivo

Establecer lineamientos para la prestación de un servicio incluyente en el ICETEX, garantizando el acceso equitativo a sus servicios y promueva una cultura institucional de respeto, diversidad y no discriminación. Este documento busca fortalecer la experiencia de atención de las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, asegurando una atención adecuada, libre de racismo y de cualquier forma de exclusión, y considerando las particularidades culturales y necesidades específicas de esta población.

### Alcance

Este documento establece las pautas para brindar un servicio incluyente a través de todos los canales de atención dispuestos por el ICETEX para beneficiarios y ciudadanía en general, con especial atención a las personas pertenecientes a Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras (NARP). Reconoce su identidad étnico-cultural, su riqueza ancestral y el aporte histórico que han hecho al desarrollo del país.

La orientación aquí propuesta responde al compromiso institucional con la equidad, la no discriminación, el respeto por la diversidad y la lucha activa contra el racismo estructural, en consonancia con el marco normativo nacional e internacional que protege y promueve los derechos de estas comunidades.

Para ello, se definen lineamientos aplicables tanto a los equipos encargados de la atención directa como a quienes diseñan, coordinan y supervisan estrategias de servicio, subrayando la importancia de incorporar un enfoque diferencial, respetuoso y culturalmente pertinente en el ejercicio de sus funciones.





### Definiciones

- ▶ **Autorreconocimiento:** Derecho de cada persona a identificarse como miembro de una comunidad étnico-racial. Es la base para la autoidentificación étnica en censos, formularios y sistemas de información, y debe ser respetada por todas las instituciones públicas.
- ▶ **Comunicación inclusiva:** es una forma de comunicarse que reconoce, respeta y valora la diversidad humana, asegurando que todas las personas puedan participar y comprender el mensaje, sin importar sus características personales, culturales o capacidades. Implica mantener un lenguaje respetuoso y no excluyente, empatía, escucha activa, otras formas de lenguaje no verbal y visual, promoviendo un entorno comunicativo libre de estereotipos, prejuicios o exclusiones.
- ▶ **Comunidad negra:** Es el conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres dentro de la relación campo-poblado, además revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos. (Art. 2- Ley 70 de 1993).
- ▶ **Enfoque Diferencial:** Reconocimiento y atención de las particularidades sociales, culturales, económicas y políticas de poblaciones específicas, con el fin de garantizar el acceso efectivo a derechos en condiciones de equidad. En este caso, implica considerar la identidad cultural y las formas de vida de las comunidades negras en la prestación de los servicios.
- ▶ **Identidad Étnico-Cultural:** Conjunto de valores, tradiciones, símbolos, costumbres y prácticas que identifican a una comunidad étnica y que le permiten autoidentificarse como grupo diferenciado dentro del contexto nacional.
- ▶ **Interculturalidad:** Reconocimiento y valoración del diálogo entre diferentes culturas desde la igualdad, el respeto y la reciprocidad. Implica que el servicio no solo reconoce la diversidad cultural, sino que la incorpora activamente en sus procesos.
- ▶ **Microagresiones Raciales:** Comentarios, gestos o actitudes sutiles, a menudo no intencionadas, que refuerzan estereotipos raciales y generan malestar o exclusión hacia personas negras. Por ejemplo: asumir que una persona negra no es profesional, hablarles con condescendencia o tocar su cabello sin consentimiento.
- ▶ **No Discriminación:** Principio según el cual ninguna persona o grupo puede ser tratada de manera desigual o excluida con base en su origen étnico, color de piel,



cultura u otras condiciones personales o colectivas. Es fundamental para garantizar el acceso equitativo a los servicios.

- ▶ **Población Afrocolombiana:** Son los grupos humanos que hacen presencia en todo el territorio nacional (urbano-rural), de raíces y descendencia histórica, étnica y cultural africana nacidos en Colombia, con su diversidad racial, lingüística y folclórica (Grueso, et al, 2007:415).
- ▶ **Población Raizal:** Es la población nativa de las Islas de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, descendientes de la unión entre europeos (principalmente ingleses, españoles y holandeses) y esclavos africanos. Se distinguen por su cultura, lengua (creole), creencias religiosas (iglesia bautista) y pasado histórico similar a los pueblos antillanos como Jamaica y Haití. Dada su especificidad cultural ha sido sujeto de políticas, planes y programas socioculturales diferenciados de otras comunidades negras del continente colombiano.
- ▶ **Población Palenquera:** La comunidad palenquera está conformada por los descendientes de los esclavizados que mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en los territorios de la Costa Norte de Colombia desde el Siglo XV denominados palenques. Existen 4 Palenques reconocidos: San Basilio de Palenque (Mahates – Bolívar), San José de Uré (Córdoba), Jacobo Pérez Escobar (Magdalena) y La Libertad (Sucre).
- ▶ **Participación Comunitaria:** Involucramiento activo de las comunidades negras en la planeación, ejecución y evaluación de políticas, programas y servicios que las afectan, como forma de garantizar la pertinencia cultural y el respeto a sus derechos colectivos.
- ▶ **Reparación Histórica:** Reconocimiento de los impactos históricos del racismo y la esclavización sobre las comunidades negras, y de la necesidad de medidas que corrijan esas injusticias (por ejemplo, acciones afirmativas, inclusión educativa, territorialidad).
- ▶ **Representaciones y Estereotipos Raciales:** Imágenes o creencias simplificadas, a menudo negativas, que circulan socialmente sobre las personas negras (p. ej., asociarlas con delincuencia, servilismo o deporte). Estas representaciones afectan su trato en escenarios públicos y deben ser desafiadas por el personal institucional.
- ▶ **Territorialidad Afrocolombiana:** Vínculo cultural, espiritual y económico que las comunidades negras tienen con sus territorios ancestrales. Implica que no se puede separar la identidad de estas comunidades de su entorno geográfico y de su forma particular de habitarlo.





### CONDICIONES GENERALES

Para promover la prestación de un servicio inclusivo en ICETEX, se establecen las siguientes condiciones generales, dirigidas a asegurar el acceso equitativo y una atención de calidad para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, quienes requieren atención prioritaria y las personas pertenecientes a comunidades negras, reconociendo su identidad étnico-cultural y su derecho a una atención libre de discriminación.

La atención brindada por el ICETEX debe regirse por los siguientes principios fundamentales:

<p><b>Igualdad y no discriminación:</b></p>	<p>Todos los usuarios tienen derecho a recibir un servicio en igualdad de condiciones, sin importar su condición física, sensorial, intelectual, cultural, étnica o social.</p>
<p><b>Respeto y dignidad:</b></p>	<p>La interacción con los usuarios debe basarse en el reconocimiento de su autonomía, derechos y diversidad, promoviendo relaciones basadas en la escucha, la empatía y el trato respetuoso.</p>
<p><b>Accesibilidad universal:</b></p>	<p>Se deben eliminar barreras físicas, tecnológicas, comunicativas y socioculturales que dificulten el acceso a los servicios, garantizando condiciones adecuadas para todas las personas, en especial aquellas que históricamente han enfrentado exclusión o desigualdad.</p> <p>ICETEX debe garantizar que todos sus canales de atención (presencial, telefónico, digital y virtual) cumplan con los siguientes criterios, con el fin de asegurar una atención incluyente y culturalmente pertinente para las personas pertenecientes a comunidades negras, reconociendo su identidad, promoviendo el respeto por su diversidad y eliminando cualquier forma de discriminación</p>
<p><b>Infraestructura culturalmente respetuosa:</b></p>	<p>Los espacios físicos de atención deben propiciar un entorno acogedor, seguro y respetuoso, libre de prejuicios o estereotipos raciales, donde las personas pertenecientes a comunidades negras se sientan valoradas y reconocidas en su identidad cultural.</p>



<p>Herramientas tecnológicas con enfoque diferencial:</p>	<p>Las plataformas digitales deben incluir contenidos y mensajes que reflejen la diversidad étnica del país, y garantizar que la navegación y el lenguaje utilizado no reproduzcan sesgos raciales ni invisibilicen a estas comunidades.</p>
<p>Alternativas de comunicación respetuosas e incluyentes:</p>	<p>Se deben establecer mecanismos que aseguren una comunicación efectiva, empática y libre de prejuicios, teniendo en cuenta las particularidades lingüísticas, culturales o regionales que puedan tener los usuarios pertenecientes a comunidades negras.</p>

### MARCO NORMATIVO

- ▶ **Constitución Política de Colombia (1991):** En sus artículos:
  - ▶ **Artículo 7:** Reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la Nación.
  - ▶ **Artículo 13:** Garantiza la igualdad y prohíbe toda forma de discriminación, incluyendo la basada en la raza o el origen étnico.
  - ▶ **Artículo 55:** Reconoce los derechos colectivos de las comunidades negras, incluyendo la protección de sus tierras y cultura.
- ▶ **Ley 70 de 1993 (Ley de Comunidades Negras):** Reconoce los derechos territoriales y culturales de las comunidades negras afrocolombianas, establece medidas para la protección y el desarrollo social, económico, cultural y político de estas comunidades, promueve la participación de las comunidades negras en la formulación de políticas públicas.
- ▶ **Decreto 1953 de 1994:** Reglamenta la Ley 70 y define el funcionamiento del Consejo Nacional de Comunidades Negras.
- ▶ **Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre pueblos indígenas y tribales (1989):** Ratificado por Colombia, garantiza el respeto a la identidad, cultura, derechos territoriales y autodeterminación de los pueblos indígenas y tribales, incluyendo a las comunidades negras.
- ▶ **Sentencia T-236 de 2008 de la Corte Constitucional:** Reconoce la importancia del enfoque diferencial para la protección de los derechos de las comunidades negras.
- ▶ **Política Pública Nacional para la Población Afrocolombiana (Decreto 1345 de 2016):** Define lineamientos para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de la población afrocolombiana, incluyendo educación, salud, acceso a servicios y participación política.
- ▶ **Artículo 13 de la Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras):** Esta norma establece el enfoque diferencial, garantizando que las medidas de atención, asistencia y reparación integral respondan a las necesidades de poblaciones con características particulares, como mujeres, niños, personas mayores, personas con discapacidad, comunidades indígenas, afrodescendientes, Rrom, víctimas del conflicto armado, personas LGBTIQ+ y personas en situación de movilidad humana (migrantes, refugiados y desplazados internos).



### BARRERAS QUE OBSTACULIZAN UNA CULTURA INCLUYENTE



**Prejuicios y Estereotipos:** Ideas preconcebidas y generalizaciones negativas que se tienen sobre las personas o grupos, que generan discriminación y limitan el reconocimiento de su diversidad y capacidades.

**Falta de Sensibilización y Formación:** Ausencia de capacitación en temas de diversidad, inclusión y derechos humanos, lo que genera desconocimiento y actitudes excluyentes o indiferentes.

**Racismo Estructural:** Normas, prácticas y sistemas institucionales que, de manera indirecta o explícita, perpetúan la desigualdad y la exclusión de grupos raciales como las comunidades negras.

**Comunicación Deficiente:** Falta de estrategias comunicativas inclusivas que consideren las diferencias culturales, lingüísticas y de accesibilidad, dificultando la interacción efectiva y el acceso a la información.

**Barreras Físicas y Tecnológicas:** Infraestructura inaccesible, ausencia de tecnología adaptada o plataformas digitales que no contemplan necesidades diversas, impidiendo el acceso pleno a los servicios.

**Falta de Representación:** Escasa presencia o visibilidad de personas de comunidades negras en los espacios de toma de decisiones y en el personal que brinda atención, lo que dificulta la comprensión y respuesta adecuada a sus necesidades.

**Resistencia al Cambio:** Actitudes conservadoras o miedo a modificar prácticas establecidas, que limitan la adopción de políticas y acciones inclusivas.

**Desconocimiento del Marco Normativo:** Falta de conocimiento o aplicación de las leyes y políticas que protegen los derechos de las comunidades negras y promueven la inclusión.



### ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS BARRERAS EN LA CONSTRUCCIÓN DE UNA ATENCIÓN INCLUYENTE

Estrategia	<b>NO</b> se debe hacer	<b>SÍ</b> se debe hacer
Capacitación específica y continua	Ignorar la formación en temas étnico-raciales y responder sin conocimiento sobre las particularidades culturales.	Participar activamente en cursos y talleres para entender mejor las realidades y necesidades de las comunidades negras.
Uso de lenguaje inclusivo y respetuoso	Utilizar expresiones o términos que refuercen estereotipos o que puedan resultar ofensivos (ejemplo: “usted no es de la ciudad, ¿verdad?”).	Usar un lenguaje neutro y respetuoso, centrado en la persona y su solicitud (ejemplo: “¿En qué puedo ayudarle hoy?”).
Práctica de la escucha activa	Interrumpir constantemente o suponer lo que la persona quiere sin escuchar.	Escuchar atentamente, hacer preguntas aclaratorias y demostrar interés real por la necesidad del usuario.
Reconocimiento y respeto por la identidad étnica	Cuestionar o dudar de la identidad cultural o étnica de la persona (ejemplo: “¿Está seguro de que pertenece a esa comunidad?”).	Respetar y aceptar la autoidentificación sin comentarios ni dudas, reconociendo la diversidad cultural.
Empatía y paciencia en la comunicación	Mostrar impaciencia o indiferencia ante dudas o solicitudes reiteradas.	Mantener una actitud calmada y comprensiva, ofreciendo toda la ayuda necesaria sin mostrar frustración.
Manejo adecuado de situaciones de discriminación	Minimizar o ignorar las quejas relacionadas con discriminación.	Escuchar la queja con seriedad, documentarla y canalizarla siguiendo el protocolo institucional.
Garantizar la accesibilidad en la comunicación	Usar tecnicismos o lenguaje complicado que dificulte la comprensión.	Explicar con palabras simples, verificar que la persona haya entendido y ofrecer ejemplos claros.
Retroalimentación y mejora continua	Desestimar las opiniones o quejas de los usuarios por considerarlas irrelevantes.	Valorar toda retroalimentación, agradecerla y transmitirla para mejorar el servicio.



### ORIENTACIONES PARA FACILITAR LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LAS COMUNIDADES

Orientación	Descripción	Ejemplo
Ambiente de Bienvenida	Crear un entorno amable y sin prejuicios donde se salude con respeto y cordialidad.	“Cordial saludo, estoy aquí para ayudarle.”
Reconocimiento de la Diversidad Cultural	Aceptar la identidad étnica de cada persona sin hacer suposiciones por su apariencia.	“Gracias por compartir su procedencia.”
Lenguaje Claro y Sin Discriminación	Usar un lenguaje neutro y respetuoso. Evitar comentarios físicos o estereotipos.	“¿Cómo puedo apoyarle?”
Escucha Activa y Validación	Escuchar sin interrumpir y confirmar lo que la persona ha dicho.	“Entiendo, permítame revisar cómo puedo ayudar.”
Actitud de Servicio y Paciencia	Mostrar disposición y calma al atender consultas repetidas.	“Con gusto le explico nuevamente.”
Evitar Comentarios Estereotipados	No usar referencias culturales como chistes o suposiciones.	Tratar de forma individual.
Canalización de Casos Sensibles	Escuchar denuncias con respeto y remitirlas adecuadamente.	“Gracias por informarlo, remitiré su caso.”
Promoción de Cultura de Respeto	Visibilizar mensajes y prácticas de inclusión.	Carteles de diversidad y respeto.



### ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN EN TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

El ICETEX está comprometido con brindar una atención justa y respetuosa a las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras – NARP, en todos sus canales y su objetivo es asegurar que cada canal de atención (telefónico, Centros de Experiencia Presencial – CEP, chat, página web, redes sociales, WhatsApp y video atención) estén preparados para responder de manera adecuada y cercana a las necesidades de estas comunidades.

Con estas acciones, el ICETEX quiere garantizar que las personas negras puedan acceder fácilmente a la información y a los beneficios que ofrece, sin barreras ni dificultades. Así, reafirma su compromiso con la inclusión, el respeto por la diversidad y el acceso igualitario a la educación superior.

#### Canal telefónico

- ▶ Los asesores deben estar capacitados para ofrecer una atención clara, respetuosa y libre de prejuicios, reconociendo la diversidad cultural de las comunidades negras.
- ▶ Se debe promover el uso de una comunicación inclusiva y apropiada, que evite expresiones discriminatorias o estereotipos.
- ▶ La atención telefónica debe ofrecer explicaciones sencillas y completas sobre los trámites y servicios, teniendo en cuenta posibles barreras históricas o de acceso a la información que han afectado a estas comunidades.
- ▶ Es fundamental brindar un trato amable, paciente y con tiempos adecuados para resolver dudas o aclarar procedimientos.
- ▶ Los asesores deben estar preparados para escuchar activamente y generar confianza en los usuarios de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, asegurando que se sientan bien atendidas y valoradas.

#### Centros de experiencia (CEP)

- ▶ Los Centros de Experiencia del ICETEX deben brindar un ambiente de atención respetuoso, libre de prejuicios y adaptado a la diversidad cultural de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP.
- ▶ El personal debe estar capacitado en atención diferencial y enfoque étnico, con sensibilidad hacia la historia, identidad y particularidades de estas comunidades.



- Se deben ofrecer explicaciones claras y acompañamiento personalizado para resolver dudas o trámites, reconociendo posibles desigualdades en el acceso previo a la información o a servicios educativos.
- Es importante generar confianza en el proceso de atención, garantizando que cada persona sea escuchada, comprendida y valorada durante su paso por el centro de experiencia.
- Se recomienda permitir que las personas usuarias de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, estén acompañados por familiares o personas de confianza si así lo desean.
- Todos los materiales informativos disponibles en el centro deben estar redactados en un lenguaje claro y accesible, con mensajes pertinentes para los contextos sociales y culturales de las comunidades negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP.
- Los espacios deben promover la inclusión y la dignidad, evitando cualquier forma de discriminación o trato diferenciado negativo.

### Chat

- La plataforma de chat debe ser fácil de usar y estar disponible para resolver inquietudes de manera clara, rápida y segura, garantizando una comunicación respetuosa con los usuarios pertenecientes a comunidades Negras Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP.
- El personal que atiende por este canal debe utilizar un lenguaje claro, amable y libre de términos discriminatorios o estigmatizantes.
- Se deben ofrecer explicaciones completas y permitir que las personas hagan preguntas o pidan aclaraciones sin restricciones, fomentando la confianza en la atención.
- Si las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras (NARP) lo requieren, debe poder recibir acompañamiento adicional por otros canales de atención, sin trabas ni dilaciones.
- El chat debe garantizar la privacidad de la información personal, ofreciendo un espacio seguro para que las personas hagan sus consultas.
- ICETEX debe estar abierto a recibir comentarios o sugerencias sobre el servicio, con el fin de mejorar continuamente la atención hacia las comunidades negras.

### Página web o ventana digital

- La página web del ICETEX debe ofrecer una navegación clara, sencilla y accesible para todas las personas, especialmente para las Comunidades



Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, que históricamente han enfrentado barreras en el acceso a la información educativa.

- Toda la información debe estar redactada en un lenguaje comprensible, sin tecnicismos innecesarios, y acompañada de recursos visuales que faciliten la comprensión de los procesos y servicios.
- Es importante que los formularios y servicios en línea sean fáciles de entender y diligenciar, permitiendo que cualquier persona, sin importar su nivel de familiaridad con lo digital, pueda usarlos sin dificultad.
- La estructura del sitio debe permitir encontrar fácilmente la información más relevante: créditos, becas, requisitos, fechas clave y procesos de postulación.
- El diseño debe fomentar la confianza de las personas usuarias de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, reflejando respeto por la diversidad étnica y mostrando mensajes que reconozcan e incluyan a las comunidades negras.
- Debe existir un espacio visible en el sitio web para que las personas usuarias de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, puedan enviar comentarios, reportar dificultades o hacer sugerencias, con el fin de mejorar la experiencia de atención.

### Redes sociales (Facebook, X, Instagram, YouTube y otros)

- ICETEX debe utilizar sus redes sociales para compartir información clara, útil y culturalmente pertinente, pensando en las necesidades e intereses de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP.
- Las publicaciones deben usar un lenguaje sencillo y cercano, evitando tecnicismos y expresiones discriminatorias o excluyentes.
- Se recomienda acompañar la información con gráficos, videos o ejemplos visuales que faciliten la comprensión, especialmente sobre temas como créditos, becas, inscripciones y fechas importantes.
- Las imágenes y mensajes deben reflejar la diversidad étnica del país, incluyendo representación positiva y respetuosa de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP.
- Las publicaciones deben ser accesibles desde cualquier dispositivo (celular o computador) y no deben requerir pasos complicados para acceder a la información.
- Es importante ofrecer respuestas rápidas y claras a través de mensajes directos o comentarios, asegurando una atención cercana y oportuna.



- Se debe fomentar una comunicación directa y respetuosa, abierta al diálogo y a la retroalimentación por parte de las personas usuarias de comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP.
- Las redes sociales también pueden ser un espacio para visibilizar logros, experiencias y oportunidades específicas para las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, como convocatorias diferenciales o testimonios inspiradores.

### WhatsApp

- WhatsApp debe ser utilizado como un canal de atención directa, accesible y confiable para las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, permitiendo una comunicación ágil y personalizada.
- Los mensajes deben redactarse en un lenguaje sencillo, claro y respetuoso, sin tecnicismos ni expresiones que puedan generar confusión o exclusión.
- El equipo de atención debe estar dispuesto a explicar la información con calma, repitiendo o aclarando cuando sea necesario, con una actitud empática y cercana.
- Se debe garantizar una respuesta oportuna, reconociendo que WhatsApp es un canal de interacción rápida y de fácil acceso para muchas personas.
- Este canal también puede usarse para enviar recordatorios, orientaciones paso a paso o resolver dudas sobre procesos, de forma clara y amigable.
- Es fundamental que la atención por WhatsApp refleje el compromiso del ICETEX con el trato digno y la inclusión de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, en el acceso a la educación superior.

### Video atención

- La video atención debe ser un canal cercano y accesible para las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, permitiendo una comunicación directa, clara y personalizada con el personal del ICETEX.
- El equipo encargado debe estar capacitado en atención con enfoque étnico, mostrando respeto, empatía y comprensión hacia las realidades sociales y culturales de estas comunidades.
- Durante las videollamadas, se debe utilizar un lenguaje claro y sencillo, apoyado por materiales visuales cuando sea necesario, para explicar los trámites y resolver dudas de forma efectiva.



- Es fundamental garantizar una buena calidad de audio y video para asegurar una comunicación fluida y sin interrupciones.
- Las personas usuarias deben sentirse escuchadas, valoradas y libres de prejuicios en este espacio. Si lo desean, pueden estar acompañadas por un familiar o persona de confianza.
- Se debe asegurar la confidencialidad de la información compartida durante la atención y ofrecer un espacio seguro para expresar inquietudes.
- Finalmente, ICETEX debe mantener canales para recibir comentarios sobre este servicio y mejorar continuamente la experiencia de atención para las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP.



### USO ADECUADO DEL LENGUAJE: PROMOVRIENDO EL RESPETO HACIA LAS PERSONAS

El lenguaje es una herramienta poderosa que puede incluir o excluir, por eso en ICETEX promovemos un uso respetuoso y consciente, especialmente hacia las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, para garantizar una atención digna y justa. Evitamos expresiones que refuercen estereotipos o prejuicios, usamos términos que reconocen su identidad, historia y diversidad, y hablamos de forma clara y sencilla para que todos entiendan. Siempre mostramos respeto, fomentamos un lenguaje inclusivo que visibilice sus derechos, y escuchamos con empatía, adaptándonos a las necesidades de cada persona. Así, construimos un ambiente de confianza donde todas las personas se sienten valoradas y tienen igualdad de acceso a nuestros servicios.

Situación	No decir (Inapropiado)	Sí decir (Apropiado)
Saludo inicial	“¿Qué quiere?” (frío y cortante)	“Hola, ¿en qué puedo ayudarle hoy?”
Explicación de trámites	“Esto es muy complicado, no sé si lo va a entender”	“Voy a explicarle paso a paso para que sea claro”
Referirse a sus antecedentes	“Ustedes siempre tienen problemas con esto”	“Sabemos que hay desafíos, y estamos aquí para apoyarle”
Solicitar información	“Necesito que me dé los documentos rápido”	“Por favor, cuando tenga los documentos, me los puede enviar para ayudarle mejor”
Responder a dudas	“Eso no es importante, siga adelante”	“Entiendo su duda, permítame aclararla con detalle”
Hablar de su nivel educativo	“No es tan difícil, debería poder entenderlo”	“Si quiere, puedo explicarlo de otra manera para que sea más claro”
Invitar a participar	“Si no entiende, es problema suyo”	“Si tiene preguntas, no dude en consultarme en cualquier momento”
Despedida	“Ya terminamos, adiós”	“Gracias por su tiempo, quedo atento a cualquier otra consulta”



### ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS REPRESENTANTES DE LA ATENCIÓN

#### Personal de Seguridad / Anfitrión

- ▶ Si el primer contacto del usuario es con el personal de seguridad o el personal anfitrión, no se debe pedir que exponga su situación personal o problemática. Solo se le debe indicar cómo solicitar su turno o a quién dirigirse, garantizando un trato respetuoso y amable.
- ▶ El personal anfitrión debe estar preparado para reconocer señales de necesidad de atención prioritaria, especialmente si la persona pertenece a una comunidad históricamente excluida, como las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP.
- ▶ Si se confirma que las personas usuarias de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP requieren atención en módulo, debe ser orientado sin demoras hacia el asesor correspondiente, brindando un acompañamiento cordial.
- ▶ En caso de que la persona requiera atención especial (por edad, estado de salud, o cualquier condición relevante), la persona anfitriona debe:
  - \*Asignar un turno prioritario por medio del sistema digiturno.
  - \*O dirigirle al kiosco transaccional, donde puede recibir atención por videollamada o con intérprete, si así lo solicita.
- ▶ Si es necesario, y previa confirmación con persona usuaria de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, la persona anfitriona debe brindarle ayuda para el desplazamiento dentro del centro y, al finalizar, acompañar la hasta la salida, asegurando una experiencia digna de principio a fin.
- ▶ Si la persona llega con acompañada, la persona anfitriona debe garantizar que se le asigne un turno prioritario, permitiendo que su acompañante permanezca con él o ella durante el proceso.

#### Asesores de atención al usuario

- ▶ **Atienda sin demoras:** Asegúrese de que la persona sea atendida por el personal asesor disponible, usando el turno prioritario asignado.
- ▶ **Conozca antes de atender:** Si hay información previa sobre las personas usuarias de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, revísela para entender sus necesidades o adaptaciones.



- **Prepare el espacio:** Asegúrese de que el módulo esté limpio, tranquilo, bien iluminado y accesible (por ejemplo, espacio para silla de ruedas o privacidad si se requiere).
- **Ofrezca atención preferencial:** Brinde un trato respetuoso, personalizado y sensible a la historia y particularidades de la comunidad negra.
- **Sea claro y útil:** Explique de forma sencilla. Verifique que la persona entienda y, si es necesario, repita o dé más apoyo.
- **Use lenguaje simple y directo:** Hable con claridad, evite tecnicismos. Explique una cosa a la vez y dé tiempo para que la persona procese y responda.
- **Apóyese en recursos visuales:** Use imágenes, gráficos o ejemplos si eso ayuda a aclarar la información.
- **Escuche activamente:** Ponga atención a lo que dice y también a cómo lo dice. Observe el lenguaje corporal y emocional.
- **Sea empático y respetuoso:** Trate cada situación con sensibilidad, sin hacer juicios ni suposiciones.
- **Observe o escuche con atención:** Gestos o actitudes pueden dar pistas sobre lo que la persona necesita o siente. respete su forma de expresarse.
- **Invite a dar opinión:** Al final, pregunte cómo fue la atención e invite a responder la encuesta de satisfacción para seguir mejorando.



### ESQUEMA DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA COMUNIDADES NEGRAS, AFROCOLOMBIANAS, RAIZALES y PALENQUERAS (NARP) – ICETEX

#### EXPRESIONES CORRECTAS EN LA COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN CON LAS COMUNIDADES NEGRAS AFROCOLOMBIANAS, RAIZALES y PALENQUERAS – NARP



- Comunidades Negras
- Personas negras
- Comunidades afrocolombianas
- Personas afrodescendientes
- Comunidades afrodescendientes
- Comunidades raizales
- Comunidades palenqueras
- Población negra, afrocolombiana, raizal y palenquera
- Personas de comunidades negras
- Población étnica afrodescendiente



### EXPRESIONES INCORRECTAS EN LA COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN CON LAS COMUNIDADES NEGRAS AFROCOLOMBIANAS, RAIZALES y PALENQUERAS – NARP

En ICETEX promovemos una atención basada en el respeto, la inclusión y la equidad. Por ello, es fundamental que el personal asesor utilice un lenguaje apropiado y libre de expresiones que puedan resultar ofensivas o discriminatorias hacia cualquier grupo poblacional.

Algunos términos, aunque comunes en ciertos contextos, no deben ser utilizados en la atención a la ciudadanía, ya que pueden reforzar estereotipos o afectar la dignidad de las personas, especialmente de comunidades étnicas.

Invitamos a todo el equipo a reflexionar sobre la importancia del lenguaje en la construcción de una atención respetuosa, incluyente y culturalmente adecuada. El uso correcto de las palabras es parte de nuestro compromiso institucional con una atención de calidad, empática y sin barreras.



- **Los negros**
- **Morenos**
- **Prietos**
- **Niches, Negritos u otros diminutivos peyorativos**
- **Negrada**
- **Gente de color**
- **La raza negra**
- **Afro (usado como sustantivo: "los afros")**
- **Los negritos (diminutivo condescendiente)**
- **Colores oscuros (en referencia a personas)**



### ACLARACIONES IMPORTANTES

- **"Personas negras"** es un término válido y aceptado, *siempre que se utilice con respeto y en el marco del reconocimiento étnico y cultural*.
- Evita los términos coloquiales, estereotipados o despectivos, incluso si en algunas regiones pueden parecer comunes. Su uso institucional no es apropiado.
- En comunicaciones oficiales del Estado colombiano se recomienda el uso de la fórmula completa: "Población negra, afrocolombiana, raizal y palenquera".
- El término **"Negritudes"** ha sido utilizado en contextos académicos y políticos (por ejemplo, por movimientos sociales y algunos colectivos étnicos), ***pero en la atención institucional en Colombia no se considera un término estándar ni recomendado***. Las entidades del Estado, como el DAFP y el Ministerio del Interior, utilizan sugieren expresiones como:
  - Personas negras
  - Comunidades negras
  - Comunidades afrodescendientes
  - Población afrocolombiana, raizal y palenquera

### DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN O RACISMO

Toda denuncia por presuntos actos de discriminación o racismo deberá ser radicada exclusivamente a través del canal Ventana Digital (PQRSDF) del ICETEX en el web institucional:

**Canal Ventana Digital:** [bit.ly/44fbw1X](https://bit.ly/44fbw1X)

Este canal garantiza la formalización inmediata, el registro confiable de la queja, el seguimiento sistemático de la misma y el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la ley 1482 de 2011.

Al radicar la denuncia, debe describirse o invitarse a la población beneficiaria de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP lo ocurrido con el mayor nivel de detalle posible, incluyendo:

- Lugar, fecha y hora
- Funcionario(s) o área involucrada
- Palabras o gestos utilizados
- Cómo se sintió y por qué considera que hubo discriminación



- Si hay testigos, mencionarlos (aunque no testifiquen en ese momento).
- Si no se tiene evidencia, debe indicar que no se cuenta con evidencia física, pero que se solicita apertura del caso por tratarse de una afectación grave a derechos fundamentales.

## PROTOCOLO PARA CANALES DE ATENCIÓN

### BIENVENIDA Y PRIMER CONTACTO



**Objetivo:** Crear un ambiente de acogida respetuoso y libre de prejuicios.



**Saludo:** “Buenos días/tardes, para el personal de ICETEX es un gusto atenderle hoy, mi nombre es (nombre), estoy aquí para ayudarte.”



**Guía práctica:** Establece contacto visual, sonríe y ofrece tu apoyo sin hacer suposiciones.

Utiliza términos adecuados según lo definido en “*Expresiones correctas e incorrectas para la atención incluyente de las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP*”.

### RECONOCIMIENTO INDIRECTO DE LA IDENTIDAD CULTURAL



**Objetivo:** Identificar si la persona pertenece a una comunidad negra sin hacer preguntas invasivas o directas.



**Pregunta General:** ¿Qué tipo de crédito o fondo tienes actualmente con nosotros?

<< *Esto permite identificar si se trata de un fondo étnico sin necesidad de hacer preguntas directas sobre identidad.* >>



Si el beneficiario menciona un fondo relacionado con las comunidades negras (como el Fondo Especial de Comunidades Negras), emplear una frase que resalte el



reconocimiento que le damos a estas comunidades en Icetex. Puedes usar la siguiente referencia:

*"Qué bueno saber que haces parte del fondo para Comunidades Negras. Ustedes son un pilar fundamental en la riqueza cultural de nuestro país. Permíteme validar en el sistema para continuar con tu solicitud."*



**Guía práctica:** Consulta siempre lo definido en “*Expresiones correctas e incorrectas para la atención incluyente de las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP*” para evitar lenguaje inadecuado.

### IDENTIFICAR LA NECESIDAD REAL



**Objetivo:** Puntualizar el requerimiento de la persona Beneficiaria, con el fin de agilizar la atención y brindar una asesoría que resuelva de manera real la necesidad.

*<< Recuerda que, muchos de nuestras personas Beneficiarias del fondo de Comunidades Negras, deben desplazarse desde sus lugares de residencia, lo cual puede tomarles horas. Así que ¡No hay tiempo que perder! >>*

TIPOLOGÍA	PREGUNTAS FILTRO
Estado de cuenta	¿Que deseas ver de tu Estado de Cuenta?
	¿Tienes Mora?
	¿Tu duda es acerca de los intereses?
	¿Necesitas el recibos de pago?
	¿Deseas un Extracto detallado de cuenta?
Renovación	¿Quieres conocer los saldos en tu crédito?
	¿Qué línea de crédito tienes?
	¿Cuál es el error que te genera?
	¿Que periodo estás renovando?
	¿Tienes mora?
Desembolsos	¿Ya validaste con la Universidad?
	¿A qué periodo pertenece el desembolso?
	¿A qué rubro (matrícula, sostenimiento, subsidio) corresponde tu desembolso?
	¿Qué línea de crédito tienes?
	¿Realizaste la renovación de acuerdo a las fechas establecidas en el calendario?
Solicitud de producto	¿Has validado en la Oficina Virtual el estado del giro?
	¿En qué parte del proceso estás?
	¿Cuál es el error que te genera?
	¿A qué línea estás aplicando?
	¿Validaste el calendario de adjudicación?
Legalización	¿Ya realizaste el cargue de documentos?
	¿Te revisaron los documentos que cargaste en la plataforma?
	¿Te solicitaron realizar subsanación a tus documentos cargados?
	¿Conoces si tu solicitud ya pasó a comité de aprobación?
	¿Deseas conocer los motivos de la no aprobación?
	¿Recibiste el correo para firmar las garantías?
	¿Validaste en la bandeja de no deseados o spam?
	¿Qué otro inconveniente presentas con la viabilidad jurídica (firma de garantías)?





**Recomendación:** Para identificar de manera más efectiva la verdadera necesidad de la persona Beneficiaria, puedes apoyarte en las siguientes preguntas filtro.



**Guía práctica:** ¡Sabemos que algunas consultas pueden tardar unos minutos más de lo que teníamos previsto! Así que puedes usar estos Tips:

- **Anticipa el tiempo de espera con amabilidad:** *“Voy a realizar una validación en nuestros sistemas, esto puede tomar unos minutos. Agradezco tu paciencia, estoy haciendo lo posible por resolver tu solicitud de la mejor manera.”*
- **Mantén contacto visual y una actitud cercana:** Una sonrisa y una postura receptiva demuestran interés y respeto. Aunque estés frente al computador, muestra que sigues presente y atento.

<< Si estás atendiendo a la persona Beneficiaria a través del canal telefónico, también podrás aplicar una sonrisa que demuestre cercanía e interés >>

- **Retoma la comunicación (las veces que sea necesario):** *“Estoy en el proceso de validación, puede que me tome unos minutos más, pero estoy recopilando la información necesaria para poder gestionar tu solicitud. Gracias por la comprensión.”*

<<Esto transmite compromiso y evita que el usuario piense que ha sido olvidado.>>

- **Cierra la espera con una transición clara:** Una vez termina la consulta, retoma la conversación de forma clara y amable:

*“Gracias por esperar. Ya tengo la información necesaria para continuar con tu solicitud.”*

NO olvides revisar lo definido en *“Expresiones correctas e incorrectas para la atención incluyente de las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP”* para usar expresiones adecuadas.

### ¿QUÉ HACER SI SE PRESENTAN SITUACIONES COMPLEJAS EN LA SOLICITUD?





**Objetivo:** Transmitir de manera contundente la disposición para ayudar y gestionar la solicitud de la persona Beneficiaria.

*<< Sabemos que algunas situaciones se salen de nuestro alcance, sin embargo, tenemos otras opciones para resolver la petición... ¿Qué tal si el caso requiere un escalamiento a un área interna de la entidad? ¡Pues esto es lo que debemos hacer!>>*

➤ **Caso demora en el desembolso o giro**



**Respuesta:** Comprendo totalmente tu preocupación. Sabemos que este apoyo es clave para tu proceso de formación, y más aún, reconociendo que, como persona beneficiaria del fondo para Comunidades Negras, haces parte de un legado invaluable para nuestro país. Voy a escalar tu caso al área encargada para que podamos revisar con prioridad tu situación



**Guía Práctica:**

- Conserva un tono cálido y propositivo en todo momento. Aunque no se tenga una solución inmediata, una buena atención puede marcar la diferencia.
- Mantén una disposición genuina para ayudar, mostrando interés real en la situación de la persona beneficiaria. La cercanía y la escucha activa generan confianza, incluso en momentos de incertidumbre.
- Adopta una actitud de servicio basada en el respeto y la empatía. Cada caso es único, y tu manera de atenderlo puede fortalecer la percepción positiva del ICETEX como una entidad comprometida con la equidad.
- Transmite tranquilidad con palabras y gestos. Incluso si la respuesta tarda, tu presencia, atención y lenguaje corporal pueden hacer que la persona beneficiaria se sienta respaldada y valorada.

➤ **Caso legalización**



**Objetivo:** Aclarar con respeto y paciencia los pasos necesarios para continuar el proceso de legalización del fondo étnico, reforzando la disposición para orientar a la persona beneficiaria en cada parte del proceso.

*<< A veces, la información cargada por la persona beneficiaria no es suficiente o necesita ser corregida (subsana), y esto puede generar confusión o preocupación.*



*Si el caso tiene que ver con un documento (por ejemplo: El aval del consejo comunitario), es momento de actuar con empatía, claridad y orientación. >>*



**Respuesta sugerida:** Gracias por acercarte a nosotros, entiendo que este proceso puede generar dudas, sin embargo; como persona beneficiaria del fondo para Comunidades Negras, tienes todo el respaldo de ICETEX para culminar con éxito la postulación. Permíteme explicarte con detalle cómo puedes continuar, especialmente con el documento XXXXXX, que es fundamental para este proceso. Estoy aquí para ayudarte paso a paso



**Guía práctica:** ¡Tips para brindar una atención clara y empática!

- Explica sin tecnicismos ni suposiciones. No todas las personas beneficiarias están familiarizadas con los términos administrativos. Usa un lenguaje sencillo que facilite la comprensión.
- Refuerza la importancia del proceso sin generar presión. Es mejor decir: “Este documento es muy importante para avanzar con tu legalización, por eso quiero asegurarme de que tengas toda la información para hacerlo correctamente.”
- Evita juicios sobre la calidad de los documentos. Usa expresiones como: “Aquí hay un pequeño detalle que podríamos mejorar para que tu documento cumpla con los requisitos.”
- Reafirma el valor de su pertenencia étnica. Usa frases como: “Este aval es una forma de reconocer y respaldar oficialmente tu identidad, y en ICETEX nos importa que cada paso se realice con respeto y claridad.”
- Ofrece opciones de orientación adicionales si es necesario. “Si lo prefieres, podemos revisar el paso a paso o indicarte con quién puedes validar los requisitos antes de volver a cargar el documento.”

➤ **Caso Actualización de datos**



**Objetivo:** Brindar orientación clara y respetuosa cuando la persona beneficiaria requiere actualizar información personal, académica o bancaria, explicando los pasos con paciencia y resaltando la importancia de su pertenencia a las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP.

*<< Muchas veces las personas beneficiarias necesitan cambiar un dato, como su correo, celular o cuenta bancaria. Aunque parezca un proceso sencillo, puede generar confusión o ansiedad si no se tiene claro cómo hacerlo. Este es el momento ideal para acompañarlos con cercanía y claridad. >>*





**Respuesta sugerida:** Gracias por confiar en nosotros. Entiendo lo importante que es tener tus datos actualizados para evitar retrasos en futuros desembolsos o comunicaciones. Como beneficiario del fondo para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP, cuentas con todo nuestro compromiso. Vamos a revisar juntos lo que necesitas actualizar y te explico cómo hacerlo correctamente para que tu proceso siga sin contratiempos.



**Guía práctica:** ¡Tips para brindar una atención útil y cercana!

- Verifica primero ¿Qué se desea actualizar? Esto te permite dar una orientación precisa y evita duplicar pasos.
- Aclara los tiempos estimados del cambio. Por ejemplo: “Una vez actualicemos este dato, el sistema puede tardar unos días en reflejarlo (indica tiempos específicos según los lineamientos de cada trámite). ¡Estaré pendiente de que se procese correctamente!”
- Refuerza la idea de protección de datos. “La información que actualizas queda protegida y es clave para asegurar tus derechos como beneficiario del fondo.”
- Reconoce su esfuerzo. “Sabemos que estos procesos pueden parecer complicados, pero es un gusto poder ayudarte a que todo esté en orden.”

➤ **Caso Cambio de programa académico**



**Objetivo:** Explicar con claridad los pasos y condiciones que se deben seguir para solicitar un cambio de programa, asegurando que el beneficiario entienda el proceso sin sentirse juzgado o desorientado.

*<< Cambiar de carrera o de programa académico es una decisión importante. Puede estar motivada por razones personales, académicas o económicas. Como asesores debemos escuchar sin prejuicios y orientar con transparencia. >>*



**Respuesta sugerida:** Gracias por compartirnos esta decisión. Cambiar de programa es un paso significativo, y como parte del fondo para Comunidades Negras, es clave que tengas claridad sobre cómo hacerlo correctamente para no afectar tu continuidad. Estoy aquí para orientarte y ayudarte a presentar la solicitud de manera adecuada.





### Guía práctica: Tips para una atención empática y sin barreras

- Evita emitir juicios sobre la decisión. Puedes decir: “Cuéntame un poco más sobre el nuevo programa que te interesa.” Esto genera cercanía, pero recuerda nunca dar opiniones sobre la decisión del Beneficiario.
- Asegúrate de explicar cómo el cambio puede afectar o no su financiación. Sé claro con el procedimiento, pero mantén una actitud de apoyo: “Lo más importante es que este cambio no afecte tu acceso al beneficio. Por eso vamos a revisar juntos los pasos.”
- Refuerza la importancia de la comunicación con ICETEX. “Siempre que hagas un cambio, lo ideal es que puedas notificarnos con suficiente tiempo. Así podremos seguir acompañándote como debe ser.”
- Valida si requiere adjuntar documentación o esperar aprobación. “Voy a verificar si es necesario cargar algún soporte adicional y te explico cómo hacerlo.”
- Muestra compromiso hasta el final. “Si en el proceso tienes dudas, puedes preguntarme y lo resolveremos. Estoy aquí para ayudarte en cada paso.”

### ► Cierre y despedida



**Objetivo:** Finalizar la atención con claridad, respeto y calidez, reafirmando el compromiso institucional con la población beneficiaria del Fondo para Comunidades Negras.

*<<La forma en la que cerramos una conversación puede dejar una huella tan importante como el primer saludo. Por eso, es esencial que el cierre reafirme el respeto, la empatía y el compromiso del ICETEX con las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras.>>*



**Frase sugerida para el cierre:** "Ha sido un gusto poder ayudarte hoy. Desde ICETEX valoramos profundamente el aporte de las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras – NARP a nuestro país, y estamos aquí para acompañarte en tu camino académico. Si necesitas algo más, no dudes en contactarnos. Que tengas un buen día."





### Guía práctica para una despedida respetuosa y con sentido institucional

- Sé claro al finalizar: Asegúrate de que la persona beneficiaria entienda que su solicitud fue gestionada o que queda en proceso de seguimiento. Ejemplo: “He dejado tu caso registrado y lo estaremos revisando”
- Evita fórmulas impersonales o frías: Podrás mostrar mayor interés en la gestión que se realizó, usando frases más humanas, como “gracias por confiar en nosotros”.
- Haz visible el respaldo institucional: Mencionar al ICETEX como entidad comprometida con la equidad fortalece la relación con nuestra población beneficiaria.
- Adapta tu lenguaje al canal: Si la atención es presencial, puedes acompañar con una sonrisa o un gesto amable. Si es telefónica, tu tono debe reflejar amabilidad y disponibilidad.
- Termina con disposición abierta: “Estoy para ayudarte en lo que necesites. Que tengas un excelente día.”



## Conclusión

Atender a una persona es más que entregar información: es reconocer su historia, su dignidad y su derecho a ser escuchada con respeto. En ICETEX, cada contacto con un miembro de las comunidades negras es una oportunidad para construir confianza, cerrar brechas y avanzar hacia una atención verdaderamente inclusiva. Recuerda que un gesto amable, una explicación clara o un momento de empatía pueden marcar la diferencia en la experiencia de alguien. Que este protocolo no sea solo una guía, sino una invitación diaria a servir con humanidad, sensibilidad y compromiso. Porque cuando escuchamos con el corazón, respondemos con justicia.

