

	GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO:	GI-BU-10
			VERSIÓN:	01
	APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL ETARIO EN RUTAS DE ATENCIÓN, PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES Y DE SALUD		FECHA:	17/09/2024
			PÁGINA:	1 de 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

1. CONTENIDO

1.1. OBJETIVO:

Desarrollar las pautas de aplicación del enfoque diferencial etario en rutas de atención, prevención y promoción de la División de Servicios Asistenciales y de Salud -DSAS de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario.

1.2. ALCANCE:

La presente Guía es de observancia obligatoria a toda la comunidad universitaria (estamento estudiantil, profesoral y administrativo). Comprende las estrategias institucionales, para la aplicación de enfoque diferencial (etario) en rutas de atención, prevención y promoción de la DSAS de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario.

1.3. DEFINICIONES:

- **Ciclo de Vida** etapa del ciclo de vida, desde el nacimiento hasta el final de la vida (DANE, 2022)
- **Enfoque Diferencial Etario** análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de **su** edad o etapa del ciclo vital (Dane)
- **Atención** Conjunto de acciones coordinadas y efectivas que garantizan el acceso a las acciones desarrolladas en las rutas de la DSA.
- **Prevención** Manejo y gestión de riesgos a través de estrategias para evitar que los riesgos se manifiesten a nivel individual en la salud, la calidad de vida y el bienestar de los individuos, las familias y las comunidades. (MPS, 2011).
- **Promoción** intervención que busca promover el bienestar y la integración social de la comunidad universitaria.
- **DSAS** La división de Servicios Asistenciales y de Salud tiene a su cargo todas las actividades relacionadas con la orientación vocacional y ocupacional de los estudiantes, las asesorías psicológicas de la comunidad universitaria buscando el mejoramiento social, económico y la atención integral en salud en aspectos educativos, prevención y asistencia.
- **Bienestar Institucional (VBU)** Vicerrectoría de Bienestar Universitario. Dependencia adscrita a la Rectoría, encargada de programar y coordinar las actividades y servicios que orientan al desarrollo físico, mental, espiritual y social de los estudiantes, profesores y demás empleados vinculados a la Institución, y además, servir como vínculo entre los egresados y jubilados de la Universidad Francisco de Paula Santander. (Acuerdo CSU UFPS 126 de 1994).
- **Comunidad Universitaria** conjunto de personas que forman parte de una institución de educación superior.
- **Guía.** Documento que presenta una forma muy general de llevar a cabo una actividad

1.4. NORMATIVIDAD:

Según lo plantea el Ministerio de Salud y Protección Social MSPS (2015), el enfoque de curso de vida¹, es el enfoque que aborda los momentos del continuo de la vida, en ellos se reconoce que el desarrollo humano depende de la interacción de factores asociados durante las diferentes etapas. Por momentos de curso de vida refleja la conformación en seis etapas vitales, primera infancia, la cual se encuentra desde los 0 hasta 5 años, la infancia desde los 6 hasta 13 años, la adolescencia, desde los 14 hasta 17 años, la juventud, desde los 18 hasta 28 años, la adultez de 29 a 59 años y adultos mayores de 60 años en adelante.

El ciclo de vida de las personas según el Ministerio de Salud, es un enfoque que permite entender las vulnerabilidades y oportunidades de invertir durante etapas tempranas del desarrollo humano; reconoce que las experiencias se acumulan a lo largo de la vida, que las intervenciones en una generación repercutirán en las siguientes, y que el mayor beneficio de un grupo de edad puede derivarse de intervenciones previas en un grupo de edad anterior. Además, permite mejorar el uso de recursos escasos, facilitando la identificación de riesgos y brechas y la priorización de intervenciones claves².

1.4.1. Normatividad de Niños, niñas y adolescentes

¹ De acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social, en el documento "ABECÉ Enfoque de Curso de Vida", el enfoque de curso de vida, constituye un salto cualitativo, respecto al ciclo vital, pues abarca la totalidad del ciclo vital, y además "(...) reconoce la existencia de períodos críticos de crecimiento y desarrollo en todas las etapas de la vida, "en los cuales la exposición a ciertos factores ambientales puede ser más nociva para la salud y afectar más al potencial de salud a largo plazo que en otros momentos de la vida" (Barker, 1998; citado por Schutz), impactando en las trayectorias de vida de los sujetos. Mientras que el ciclo vital, se refiere al desarrollo por etapas que da una idea lineal del proceso, en contraste con la visión del enfoque de curso de vida que asume el desarrollo como un proceso vital que se construye a lo largo de la vida e incide tanto en la vida de los sujetos como de las familias.

² Ministerio de salud y protección social. (29 de junio de 2021). Ministerio de salud. <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cicloVida.aspx>

	GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO:	GI-BU-10
			VERSIÓN:	01
	APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL ETARIO EN RUTAS DE ATENCIÓN, PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES Y DE SALUD		FECHA:	17/09/2024
			PÁGINA:	2 de 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

1.4.1.1. Normatividad Internacional Niños, Niñas y adolescentes

- **Declaración de los derechos del niño 1959.** Asamblea general de Naciones Unidas Consenso de los principios fundamentales de los derechos del niño.
- **Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos de 2005(Naciones Unidas).** Establece creación de leyes, procedimientos, políticas y prácticas y protección de niños niñas víctimas de delitos o testigos en procesos penales.

1.4.1.2. Normatividad Nacional Niños, Niñas y adolescentes

- **Constitución Política 1991**
- **Artículo 44 y 45** señala los derechos fundamentales y prevalentes de NNA; las obligaciones de la familia, la sociedad y el estado para garantizar la protección integral y el desarrollo y su formación.
- **Código penal Ley 559/2000** Capítulo I de la violencia capítulo II de los actores sexuales abusivos. Capítulo III disposiciones comunes los capítulos anteriores capítulo IV de la explotación sexual.
- **Ley 679/2001 Artículo 6.** Autorregulación con relación a las redes globales de información, al igual que las sanciones y prohibiciones específicas a los proveedores, administradores, servidores y usuarios, con relación al material de tipo pornográfico infantil o actividades sexuales.
- **Ley 1098/2006 Código de la infancia y adolescencia** Garantiza a los niños, niñas y adolescencia su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión, prevalecerá el reconocimiento, a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna.
- **Ley 1257/2008.** Normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra mujeres, reformando el código penal y de procedimiento penal, ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2968/2010.** Comisión intersectorial para la promoción y garantía de derechos sexuales y reproductivos.
- **Resolución 459/2012 DEL MINISTERIO DE SALUD.** Protocolo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual.
- **Ley 1652 de 2013.** Entrevista y testimonio en procesos penales de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos controla la libertad integridad y formación sexuales.
- **Ley 1146/2017.** Normas para la prevención de violencia sexual y atención integral de los niños, niñas y adolescente abusados sexualmente.
- **Ley 1918 de 2018** Régimen de inhabilidades a quienes hayan sido condenados por delitos sexuales cometidos contra menores de 18 años.
- **Resolución 8376 de 2018.** Por la cual se aprueba el lineamiento técnico para la atención a niños, niñas y adolescentes, con derechos amenazados o vulnerados, víctimas de violencia sexual y se deroga una resolución.
- **Ley 2098 de 2021** por medio de la cual se reglamenta la prisión perpetua revisable y se reforma el código penal (ley 599 de 2000), el código de procedimiento penal (ley 906 de 2004), el código penitenciario carcelario (ley 65 de 1993) y se dictan otras disposiciones, ley Gilma Jiménez.
- **LEY 2137 DE 2021.** Crea el Sistema Nacional de Alertas Tempranas para la Prevención de la Violencia Sexual contra los Niños, Niñas y Adolescentes, se modifica la Ley 1146 de 2007 y se dictan otras disposiciones.
- **LEY 2126 DE 2021.** Regula la creación, conformación y funcionamiento de las comisarias de familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones.

1.4.2. Normatividad Adulto Mayor

1.4.2.1. Normatividad internacional de adulto mayor

- **Declaración Universal de los derechos humanos**
Artículo 3 toda persona tiene derecho a la vida la libertad y seguridad en su persona.
- **Pacto internacional derecho civil y política**
Artículo 9 toda persona tiene derecho a la libertad y hola seguridad personal.
- **Convenio americano de Derechos Humanos**
Artículo 5 y 7 toda persona tiene derecho a su libertad seguridad personal e integridad física psíquica y moral.
- **Convenio interamericano sobre protección de los derechos humanos de las personas mayores.** Establece que la persona mayor tiene derecho a vivir una vida sin ningún tipo de violencia y maltrato señala que las personas mayores tienen derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia recibir un trato digno y hacer respetadas y valoradas independientemente de la raza el color el sexo el idioma la cultura la religión la opinión política o de otra índole.

	GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO:	GI-BU-10
			VERSIÓN:	01
	APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL ETARIO EN RUTAS DE ATENCIÓN, PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES Y DE SALUD		FECHA:	17/09/2024
			PÁGINA:	3 de 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

- **Principios de Naciones Unidas a favor de la persona de edad el principio de la dignidad reconoce que las personas mayores deberán**

I) vivir con dignidad y seguridad y verse libres de explotaciones y de malos tratos físicos o mentales.

II) recibir trato digno independientemente de la edad sexo raza o procedencia étnica discapacidad u otras condiciones y ser valorada independientemente de su contribución económica.

1.4.2.2. Normatividad Nacional Adulto Mayor

- **Constitución Política artículo 11 y 12.** Reconoce el derecho a la vida y el derecho a no ser sometido a torturas ni a tratos o penas inhumanas o degradantes el derecho a la integridad personal.
- **Ley 1251 de 2008.** Las personas mayores tienen derecho a una vida digna y segura el objeto de las acciones del Estado debe estar encaminadas a eliminar cualquier forma de explotación maltrato y abuso contra esta con el objetivo de garantizar una vida digna a las personas mayores. Reconociendo que es así el derecho alimentos de más medios para su mantenimiento físico psicológico espiritual moral y cultural y social.
- **Ley 1719 de 2014.** Medidas de atención y acceso a la justicia a víctimas de violencia sexual.
- **Ley 1850 de 2017.** Sanciona penalmente el maltrato y violencia contra personas mayores por despido negligencia o abandono en personas de 60 y más años maltrato mediante restricciones a la libertad física y violencia intrafamiliar. Adopta medidas de protección atención con la creación de red de apoyo comunitario.

1.5. DESCRIPCIÓN:

Actualmente La vicerrectoría de Bienestar Universitario, dentro de su estructura orgánica contiene la División de servicios asistenciales y de salud que tiene a cargo la Unidad de promoción y asistencia social, Unidad de Asesoría Psicológica, y la Unidad de salud; la unidad de promoción y asistencia social se encuentra apoyando el proceso de implementación del enfoque etario en las rutas de atención, prevención y promoción, teniendo en cuenta que la División cuenta con rutas de atención que se ofertan para el Bienestar de la comunidad universitaria, se establece que el enfoque etario sea implementado a través de una guía que contenga las recomendaciones necesarias para la adaptación de las necesidades según el ciclo de vida correspondiente y según el tipo de atención prestada por los profesionales en cualquiera de las rutas existentes con el fin de garantizar que nuestros servicios sean accesibles, efectivos y centrados en las necesidades específicas de cada grupo de edad de acuerdo a su ciclo vital.

Actualmente la Unidad de salud adscrita a la DSAS de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario atiende a las solicitudes de consulta de los servicios Médicos, odontológicos y psicológicos de cualquier paciente sin discriminación de ciclo de vida, pues cada una de las personas que ingresan a recibir este beneficio debe firmar un consentimiento en el cual aprueban la revisión del profesional en salud.

Si se tratase del ingreso de un menor de edad en el caso de consulta médica, un(a) Funcionario puede hacer las veces de acompañante según el modelo de servicios de salud amigables para jóvenes y adolescentes en el cual se propone que adolescentes y jóvenes, al demandar servicios, obtengan una respuesta oportuna a sus necesidades, cuenten con servicios de salud diferenciados, de fácil acceso geográfico, ubicación conveniente, con espacios separados del resto de los usuarios y ambientes que garanticen la privacidad.

Este mismo modelo establece que “Cuando no exista un espacio físico exclusivo para jóvenes y adolescentes se pueden buscar alternativas para adaptar lo existente, de forma que sea adecuado a las condiciones locales, por ejemplo, utilizar elementos decorativos que puedan cambiarse, dotación de ayudas didácticas: modelos anatómicos, condones, folletos etc”³.

En el proceso de atención inclusivo con enfoque diferencial el funcionario deber responder a las expectativas de los usuarios reconociendo sus necesidades y atendiéndolas a través de la estrategia con enfoque diferencial orientado hacia sus particularidades siempre hacia trato digno y estándares de calidad establecidos por las Normas Técnicas para el Servicio al usuario, buscando la satisfacción o al menos la seguridad de que resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible, de una manera atenta, respetuosa, cálida y efectiva en el marco de las competencias institucionales.

1.6. PAUTAS DE ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y JOVENES

³ servicios de Salud Amigables para Adolescentes y juvenes <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/Modelo-de-servicios-de-salud-amigables-para-adolescentes-y-jovenes.pdf>. Página 95

	GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO:	GI-BU-10
			VERSIÓN:	01
	APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL ETARIO EN RUTAS DE ATENCIÓN, PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES Y DE SALUD		FECHA:	17/09/2024
			PÁGINA:	4 de 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

Es importante atender a las siguientes reglas o consejos para saber cómo actuar con los usuarios según el ciclo vital:

- El funcionario (a) asignado deberá identificar visualmente y/o preguntar de manera asertiva y clara al usuario (a) si cumplen con los criterios establecidos (NNA), y aplicar los protocolos establecidos para la priorización en la atención, teniendo en cuenta el orden de llegada para casos donde no se identifique y confirme alguna categoría de discapacidad.
- Es importante dirigirse a ellos, aunque estén acompañados y aplicar el Protocolo de Atención establecida. Si NNA está solo (a) es importante que el facilitador de turno o responsable competente dirija directamente al menor o joven con el profesional de atención al usuario, para que el encargado(a) establezca la comunicación con la autoridad competente para verificar si tiene asignado un representante legal y definan el proceso a realizar.
- La información también debe darse a los NNA y para ello se sugiere:
- Informar acerca de los espacios que puede aprovechar durante su permanencia en la universidad.
- Habilitar y adaptar espacios para brindar la información necesaria orientada a los usuarios NNA, a través de herramientas y profesionales idóneos, que posibiliten la comprensión del proceso de acuerdo con el nivel de desarrollo y vulnerabilidad de esta población.
- Los NNA (en adelante) - son ciudadanos(as), que piensan, sienten y se expresan de maneras diferentes a las de los adultos. La Universidad genera espacios donde los NNA puedan opinar sobre los procesos en los que están involucrados, lo que implica que sean escuchados y que sus opiniones sean tenidas en cuenta.
- Tenga en cuenta que la atención de NNA debe ser priorizada.
- Recuerde que usted está atendiendo al NNA y el adulto es el acompañante; otórguele al NNA el protagonismo que esto implica. Explíqueles al niño y al adulto el objetivo de la conversación, con un lenguaje sencillo y corto de acuerdo con la edad del niño o joven.
- Es usual que el acompañante responda a las preguntas del funcionario NNA, sin embargo, es importante recordarle de manera respetuosa que son quienes mejor pueden opinar sobre su situación.

1.7. PAUTAS DE ATENCIÓN A POBLACIÓN ADULTO MAYOR:

El profesional asignado deberá identificar visualmente y/o preguntar de manera asertiva y clara a los usuarios si cumplen con los criterios establecidos (Personas mayores de 60 años), y aplicar los protocolos establecidos para la priorización en la atención, teniendo en cuenta el orden de llegada para casos donde no se identifique y confirme alguna categoría de discapacidad.

No referirse con términos diminutivos como “el viejito”, “la viejita”, “anciano o anciana”, preguntarle cómo le gusta que le llamen, procurar no tutear a menos que se cuente con la autorización por la persona mayor.

- Escuchar con atención y respeto el relato de la Persona Mayor, por su condición y situación necesita un alto grado de escucha y de ayuda para centralizar su necesidad y demanda, realice preguntas puntuales que permitan establecer el motivo de su orientación.
- Estar atento (a) a posibles alertas de casos de maltrato intrafamiliar, grupal o social hacia las personas mayores. De ser así poner en conocimiento de las autoridades competentes (ley 1850 de 2017, Comisarias de Familia o Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar).
- No usar expresiones que minimicen o maximicen el rol de la Persona Mayor ejemplo; infantilizarlos, decirles: “usted parece un niño”, “niña o usted es una persona sabia”.
- Tratarles y atenderles en igualdad de oportunidades, siempre informándoles a ellos antes que al acompañante sobre los procesos que iniciarán ante la entidad.
- No genere falsas expectativas a la persona mayor porque las personas mayores confían en la veracidad de la información que usted le está brindando si es necesario escribir en un
- papel la orientación. Si no cuenta con la información/herramienta para brindarle una respuesta precisa hágaselo saber asertivamente.
- Utilice un lenguaje sencillo, hable pausado y solicite retroalimentación sobre la información que suministró con el propósito de garantizar que lo que usted le ha explicado a la persona mayor le está quedando claro.

 Universidad Francisco de Paula Santander <small>Vigilada Mineducación</small>	GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO:	GI-BU-10
			VERSIÓN:	01
	APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL ETARIO EN RUTAS DE ATENCIÓN, PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES Y DE SALUD		FECHA:	17/09/2024
			PÁGINA:	5 de 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

2. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLES
01	Creación de Documento. Versión Original ingresada al SGOE - UFPS	17/09/2024	<p>Elaborado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Eduardo Trujillo Toscano (Vicerrector Bienestar Universitario / Líder de proceso Gestión de Bienestar Universitario) Paola Alejandra Bolívar A (Profesional Vicerrectoría Bienestar Universitario) Mónica Yaneth Bautista S (Profesional planeación – calidad) Luz Daniela Ortega M (Profesional Vicerrectoría Bienestar Universitario) Ana Isabel Cristancho M (Profesional Vicerrectoría de Bienestar Universitario) <p>Aprobado por: Henry Orlando Luna Pereira (Jefe Oficina Planeación / Líder de Calidad)</p>