



# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Código: OFCA-PR-029

Fecha: 06/01/2022

Versión: 01

## PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL



**E.S.E CAMU SANTA TERESITA DE LORICA**

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO</b>	<b>MONICA ANAYA PARDO</b>	<b>LENIN DORIA BURGOS</b>
<b>ESTUDIANTE</b>	<b>AUDITORA DE CALIDAD</b>	<b>GERENTE</b>



# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Código: OFCA-PR-029

Fecha: 06/01/2022

Versión: 01

## CONTENIDO

1. INTRODUCCION .....	1
2. JUSTIFICACIÓN..... ¡Error! Marcador no definido.	
3. OBJETIVOS.....	3
3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
4. GRUPO POBLACIONALES .....	5
4.1 POBLACIÓN OBJETO DE LA ESTRATEGIAS .....	6
4.2 ALCANCES Y RESPONSABLES .....	7
4.3 IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA .....	8
4.4 ELEMENTOS ESENCIALES DE LA COMUNICACIÓN .....	9
5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN .....	10
5.1 DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA APLICABLE .....	11
5.2 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA.....	12
5.3 ENFOQUE DIFERENCIAL.....	13
6. CONCLUSIONES.....	14
7. REFERENCIAS.....	15
8. BIBLIOGRAFICAS.....	16

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO	MONICA ANAYA PARDO	LENIN DORIA BURGOS
ESTUDIANTE	AUDITORA DE CALIDAD	GERENTE



# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Código: OFCA-PR-029

Fecha: 06/01/2022

Versión: 01

## 1. INTRODUCCIÓN

La E.S.E CAMU Santa Teresita de Lorica, se encuentra comprometida en brindar una atención humanizada y de calidad centrada en el usuario, que propenda por satisfacer las diversas necesidades y expectativas de sus usuarios; para lo cual establece procesos, procedimientos y mecanismos de participación que permiten acceder y disfrutar de forma oportuna de sus servicios de salud, buscando así contribuir al desarrollo de oportunidades como respuesta a un principio de justicia e igualdad, reconociendo la existencia de grupos poblacionales que por sus condiciones y características particulares requieren un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades, disminuyendo cualquier tipo de inequidad que dificulte el goce efectivo de sus derechos como personas, logrando así la equidad en el derecho a la diferencia.

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO</b>	<b>MONICA ANAYA PARDO</b>	<b>LENIN DORIA BURGOS</b>
<b>ESTUDIANTE</b>	<b>AUDITORA DE CALIDAD</b>	<b>GERENTE</b>

	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Código: OFCA-PR-029
		Fecha: 06/01/2022
		Versión: 01

## 2. JUSTIFICACIÓN

En Colombia, se ha logrado un avance significativo en cobertura universal sanitaria, así como también en la unificación de los planes de beneficios; es así, que el presente protocolo fue diseñado para tener en cuenta aquellas necesidades particulares de los usuarios de la ESE CAMU Santa Teresita de Lorica, reconociendo el derecho a los servicios de salud que tiene cada persona y dando cumplimiento a lo establecido por la norma al propiciar que personas históricamente discriminadas puedan acceder en términos de igualdad a los servicios de salud y contribuir al desarrollo de oportunidades de la población.

Este protocolo se presenta con la finalidad de implementar estrategias que permitan una adecuada comunicación del personal encargado de atender a pacientes bajo un enfoque diferencial. Estrategias que serán establecidas teniendo en cuenta los diferentes grupos poblacionales que existan en la entidad, estableciendo mecanismos que aseguren los derechos de la población afiliada y generando ambientes agradables al momento que la persona acceda al servicio. Para lo anterior, es importante el enfoque de derechos para así garantizar el ejercicio de derechos de la población, procurando la inclusión misma.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO  ESTUDIANTE	MONICA ANAYA PARDO  AUDITORA DE CALIDAD	LENIN DORIA BURGOS  GERENTE



# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Código: OFCA-PR-029

Fecha: 06/01/2022

Versión: 01

## 3. OBJETIVOS

### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos de prestación de servicios de salud basados en la comunicación con enfoque diferencial.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Caracterizar los grupos poblacionales presentes en la ESE CAMU Santa Teresita.
- Describir la normatividad relacionada con la atención y comunicación bajo un enfoque diferencial.
- Fortalecer la atención en salud en la E.S.E CAMU Santa Teresita mediante alianzas.

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO</b>	<b>MONICA ANAYA PARDO</b>	<b>LENIN DORIA BURGOS</b>
<b>ESTUDIANTE</b>	<b>AUDITORA DE CALIDAD</b>	<b>GERENTE</b>

	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Código: OFCA-PR-029
		Fecha: 06/01/2022
		Versión: 01

#### 4. GRUPOS POBLACIONALES

**Enfoque diferencial y de género:** El enfoque de género hace parte del enfoque diferencial, y siguiendo la connotación dada en la definición anterior, al ser aplicado como método de análisis hace visible la calidad de la relación entre hombres, mujeres y otras identidades (travestis, transexuales, transformistas e intersexuales) y como estas facilitan determinadas acciones que tienen que ver con sus capacidades, necesidades y derechos (ONU,2021, p.6)

**Enfoque diferencial y enfoque étnico:** El enfoque étnico es otro componente del enfoque diferencial. Tiene que ver con la diversidad étnica y cultural. Esta diversidad se manifiesta en la singularidad y a la vez en la pluralidad de las identidades que caracterizan los grupos y sociedades que contribuyen a la riqueza de la humanidad. Es fuente de innovaciones, de creatividad y de mantenimiento de la necesaria diversidad biológica (ONU,2021, p.6)

**Enfoque diferencial a víctimas de violencia sexual y del conflicto armado:** El enfoque de víctima se refiere a personas con traumas físicos, psicológicos o sociales que los acompañan producto de una situación traumática que vivieron y deben abordarse con un equipo interdisciplinario de profesionales y con privacidad cumpliendo lo estipulado en Resolución 5261 de 1993 y Decreto 4800 de 2011, Artículo 164.

**Otros grupos de enfoque diferencial:** También se pueden considerar como sujetos de atención diferencial las siguientes poblaciones; Población en situación de discapacidad; población en situación de desplazamiento; ciudadanos-as

ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO  ESTUDIANTE	MONICA ANAYA PARDO  AUDITORA DE CALIDAD	LENIN DORIA BURGOS  GERENTE

	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Código: OFCA-PR-029
		Fecha: 06/01/2022
		Versión: 01

habitantes de calle; población privada de la libertad; población en situación y/o ejercicio de prostitución; personas de sectores LGBTI; personas de la tercera edad y niños y niñas (ONU,2021, p.7)

#### 4.1 POBLACION OBJETO

La población objeto del presente protocolo son todos los colaboradores de la ESE CAMU Santa Teresita de Lorica.

#### 4.2 ALCANCE Y RESPONSABLES

**Alcance:** El protocolo tiene como propósito contribuir a la adecuada comunicación por parte de los colaboradores tanto asistenciales como administrativos de la ESE CAMU Santa Teresita de Lorica y orientar a los mismos sobre la implementación de un programa de atención preferencial a personas con esta particularidad, para prevenir cualquier tipo de comportamiento agresivo.

**Responsables:** El protocolo está diseñado para ser utilizado en todas las unidades funcionales asistenciales y administrativas de la E.S.E

#### 4.3 IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Parte de la comunicación asertiva y eficaz que permita la prestación de servicios de salud con calidad, lo cual permite mejorar la satisfacción del paciente.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO  ESTUDIANTE	MONICA ANAYA PARDO  AUDITORA DE CALIDAD	LENIN DORIA BURGOS  GERENTE

	<h1 style="margin: 0;">PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</h1>	Código: OFCA-PR-029
		Fecha: 06/01/2022
		Versión: 01

#### 4. 4 ELEMENTOS ESENCIALES DE LA COMUNICACIÓN

Uno de los puntos claves en la consulta es que el mensaje llegue al paciente y que este lo interprete de forma correcta. Por tal razón se han definido los siguientes elementos básicos de comunicación:

\*Emisor \*Receptor\* Mensaje\* Canal.

En el caso de la consulta, el emisor sería el médico, el receptor el paciente, el mensaje toda aquella información que el profesional trasmite al paciente sobre la patología que padece y el canal es el medio a través del cual se emite el mensaje (Espinosa,2020)



**Figura 1.** Elementos de la comunicación

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO	MONICA ANAYA PARDO	LENIN DORIA BURGOS
ESTUDIANTE	AUDITORA DE CALIDAD	GERENTE

	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Código: OFCA-PR-029
		Fecha: 06/01/2022
		Versión: 01

Muchas veces la transmisión del mensaje puede verse entorpecida por interferencias y ruidos. Los ruidos son todos aquellos factores ambientales que pueden afectar negativamente el clima de la entrevista.

Las interferencias son factores que pueden alterar el clima de la entrevista, pero en este caso, no se trata de factores ambientales sino de aspectos relacionados con el emisor y el receptor (factores humanos): aquí encontramos:

- Interferencias Cognitivas: Incapacidad del paciente para expresarse de manera comprensible. - Creencias mágicas o fuertes convicciones sobre aspectos del enfermar y sanar. - Creencias del entrevistador que tienden a ignorar los aspectos psicosociales de sus pacientes.
- Interferencias Emocionales: Paciente afecto de trastorno mental, por ejemplo, o emociones extremas (agresivo...) Entrevistador disfuncional. La No-responsabilizarían, excesiva proyección sobre el paciente.

## 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

Se debe asegurar la implementación de un sistema de evaluación del protocolo expuesto, incorporando mecanismos que evalúen la eficiencia de la comunicación adecuada y asertiva en el marco de los profesionales. Para ello se contará con la participación del área de psicología de la ESE CAMU, en donde se realizarán capacitaciones e intervenciones con las demás áreas de la entidad, velando por el cumplimiento del presente protocolo de comunicación.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO  ESTUDIANTE	MONICA ANAYA PARDO  AUDITORA DE CALIDAD	LENIN DORIA BURGOS  GERENTE

	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Código: OFCA-PR-029
		Fecha: 06/01/2022
		Versión: 01

**Aspectos que componen la imagen del profesional:**

- Modales: Recibimiento cálido, estrechándole la mano y saludándole por su nombre.
- Sonrisa de identificación personal
- Estilo de movimientos
- Posturas
- Nuestra mirada debe aparentar interés.
- Lenguaje: El indicador más utilizado por el paciente para saber si somos o no competentes, desde el punto de vista técnico, es el grado de seguridad que aparentamos:
  - Asertividad.
  - Hablar despacio
  - Utilizar frases cortas
  - Pronunciar con seguridad
  - Utilizar términos comprensibles

**5.1 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA APLICABLE**

- **Enfoque Diferencial:** Se entiende como el método de análisis, actuación y evaluación, que toma en cuenta las diversidades e inequidades de la población en situación o en riesgo de desplazamiento, para brindar una atención integral, protección y garantía de derechos, que cualifique la respuesta institucional y comunitaria". Involucra las condiciones y posiciones de los/las distintos/as

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO  ESTUDIANTE	MONICA ANAYA PARDO  AUDITORA DE CALIDAD	LENIN DORIA BURGOS  GERENTE



# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Código: OFCA-PR-029

Fecha: 06/01/2022

Versión: 01

actores sociales como sujetos/as de derecho, desde una mirada de grupo socioeconómico, género, etnia e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital - niñez, juventud, adultez y vejez (MINSAL,2013).

- **Discapacidad:** La discapacidad es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad (MINSAL,2013).
- **Enfoque de Género:** Hoy se denomina genero al conjunto de ideas, representaciones, prácticas y prescripciones sociales que se elaboran a partir de la diferencia anatómica entre los sexos. O sea, el género es lo que la sociedad considera lo “propio” del hombre y lo “propio” de las mujeres (MINSAL,2013).
- **Enfoque Diferencial - Étnico - Indígena:** Son aquellos grupos de ascendencia amerindia que mantienen vivas sus tradiciones culturales, una fuerte relación con el territorio ancestral y la naturaleza, conservan lenguas y dialectos nativos, practican medicina milenaria, su organización social, jurídica y política a través de resguardos y cabildos indígenas (Unidad Nacional de Protección, 2016).
- **Enfoque Diferencial - Orientación Sexual:** Tendencia sexual o inclinación sexual, refiere a un patrón de atracción sexual, erótica, emocional o amorosa a determinado grupo de personas definidas por su género (Unidad Nacional de Protección, 2016).

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO	MONICA ANAYA PARDO	LENIN DORIA BURGOS
ESTUDIANTE	AUDITORA DE CALIDAD	GERENTE

## 5.2 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA



Figura 2. Elementos de la comunicación asertiva

## 5.3 ENFOQUE DIFERENCIAL

### Enfoque diferencial

Poblaciones sujetas a un enfoque diferencial:



Figura 3. Enfoque Diferencial

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO	MONICA ANAYA PARDO	LENIN DORIA BURGOS
ESTUDIANTE	AUDITORA DE CALIDAD	GERENTE

	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Código: OFCA-PR-029
		Fecha: 06/01/2022
		Versión: 01

### 5.3 ASPECTOS NORMATIVOS BASICOS

El marco constitucional colombiano colombiano obliga a las entidades del Estado asegurar, la protección a la identidad de todos los grupos poblacionales que habitan en el territorio.

- Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia: El estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancias de debilidad manifestada y sancionará los abusos o maltratos que contra ella se cometan (Constitución política de Colombia,1991, art.13)
- Decreto 804 de 1995: por el cual se reglamenta la atención educativa para minorías étnicas (Decreto 804 de 1995).
- Ley estatutaria 1618de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, en el numeral 8 de su artículo 2º, señala que el enfoque diferencial se define como “la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas. (Ley estatutaria 1618, 2013).
- Ley 1346 de 2009: Colombia ratifica la “convección sobre los derechos de las personas con discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO  ESTUDIANTE	MONICA ANAYA PARDO  AUDITORA DE CALIDAD	LENIN DORIA BURGOS  GERENTE

	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Código: OFCA-PR-029
		Fecha: 06/01/2022
		Versión: 01

Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población (Ley N° 1346, 2009).

- Ley 1482 de 2011, Esta ley tiene por objeto garantizar la protección de los derechos de una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados a través de actos de racismo o discriminación (Ley N° 1482, 2011)

## 6. CONCLUSIÓN

Finalmente se puede decir que el presente protocolo va dirigido a usuarios y profesionales de la salud, en donde se da a conocer que las barreras de acceso en Colombia suelen ser múltiples, por lo que los usuarios se enfrentan día a día a limitaciones desde la entrada y búsqueda de una atención humanizada y de buena calidad, en donde puedan acceder a los servicios de salud de manera eficiente. El propósito del presente protocolo fue aportar un análisis de aquellas barreras que pueden presentarse al momento de acceder a un servicio, bien sea en consulta externa, urgencias, laboratorio y PyP; en la E.S.E CAMU Santa Teresita del Municipio de Lórica-Córdoba, considerándolo como una herramienta que puede facilitar a futuro el seguimiento y la toma de decisiones en salud pública.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO  ESTUDIANTE	MONICA ANAYA PARDO  AUDITORA DE CALIDAD	LENIN DORIA BURGOS  GERENTE

	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Código: OFCA-PR-029
		Fecha: 06/01/2022
		Versión: 01

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

UNIVIM.(2021) *Elementos del proceso.*, de UNIVIM Sitio web:  
<https://fdd.univim.edu.mx/course/view.php?id=382&Session=1>

Unidad Nacional de Protección. (2016). Recuperado 27 de enero de 2022, de Noticia website.

ONU: Asamblea General, *Declaración Universal de Derechos Humanos*, (1948), [Acceso el 29 enero 2022]

[https://t1.up.ltmcdn.com/es/posts/7/4/4/el\\_contexto\\_como\\_elemento\\_de\\_la\\_comunicacion\\_2447\\_3\\_600.jpg](https://t1.up.ltmcdn.com/es/posts/7/4/4/el_contexto_como_elemento_de_la_comunicacion_2447_3_600.jpg)

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2019). Informe de Gestión 2019.

Habilidad fundamental para el convivir. (2021) Tomada de “Universidades”[Imagen],2021.

Visión de los derechos de las personas con características particulares. Tomada de “Secretaria de desarrollo económico” [Imagen], 2021.

Los elementos de comunicación son todos los factores que intervienen en el proceso de envío y recepción de un mensaje. Tomada de “UNIVIM [Fotografía],2021.

Constitución Política de Colombia [ Const]. Art. 13 de 1991 (Colombia)

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO  ESTUDIANTE	MONICA ANAYA PARDO  AUDITORA DE CALIDAD	LENIN DORIA BURGOS  GERENTE

	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Código: OFCA-PR-029
		Fecha: 06/01/2022
		Versión: 01

## RESOLUCION N°015

(06 de enero de 2022)

### POR LA CUAL SE ADOPTA EL PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL EN LA ESE CAMU SANTA TERESITA

El Gerente de la ESE CAMU Santa Teresita, en uso de sus facultades legales, constitucionales, las conferidas por la Junta Directiva.

#### CONSIDERANDO

La Constitución política de Colombia en su Artículo 13 establece “*que el Estado protegerá especialmente aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentran en circunstancias de debilidad manifestada y sancionara los abusos o maltratos que contra ella se cometan*”.

Mediante la Ley 1346 de 2009, Colombia ratifica la “Convección sobre los derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección d los derechos de esta población.

Que es necesario reglamentar la atención educativa para minorías étnicas, conforme con los términos definidos en el Decreto 804 de 1995.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO  ESTUDIANTE	MONICA ANAYA PARDO  AUDITORA DE CALIDAD	LENIN DORIA BURGOS  GERENTE

	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Código: OFCA-PR-029
		Fecha: 06/01/2022
		Versión: 01

**RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO:** Adoptar para la ESE CAMU SANTA TERESITA de Loricá – Córdoba el PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL, según el documento adjunto a la presente resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**PUBLIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Santa Cruz de Loricá a los 06 días del mes de enero de 2022

**LENIN DE JESUS DORIA BURGOS**

**GERENTE ESE CAMU SANTA TERESITA**

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO  ESTUDIANTE	MONICA ANAYA PARDO  AUDITORA DE CALIDAD	LENIN DORIA BURGOS  GERENTE



# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Código: OFCA-PR-029

Fecha: 06/01/2022

Versión: 01

**ESTE PROTOCOLO FUE ELABORADO, REVISADO, ACTUALIZADO Y  
APROBADO POR:**

	ELABORÓ	REVISO	APROBO	ACTUALIZÓ
<b>NOMBRE:</b>	SINDY PAOLA GONZÁLEZ URANGO	MONICA ANAYA PARDO	LENIN DORIA BURGOS	
<b>CARGO:</b>	ESTUDIANTE			
<b>FECHA:</b>	06/01/2022			

## CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES.

RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN.	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	OBJETO DE ACTUALIZACIÓN.	VERSION	APROBACION DE ACTUALIZACIÓN.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO ESTUDIANTE	MONICA ANAYA PARDO AUDITORA DE CALIDAD	LENIN DORIA BURGOS GERENTE



# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Código: OFCA-PR-029

Fecha: 06/01/2022

Versión: 01

--	--	--	--	--

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>SINDY PAOLA GONZALEZ URANGO</b>  ESTUDIANTE	<b>MONICA ANAYA PARDO</b>  AUDITORA DE CALIDAD	<b>LENIN DORIA BURGOS</b>  GERENTE