



MINISTERIO DE MINAS
Y ENERGÍA

Protocolo de atención a personas con discapacidad

Sector minero-energético

2023 - 2026



Tabla de Contenido



Introducción	Pág. 03
Marco Normativo	Pág. 06
Aprendamos, ¿qué significa?	Pág. 09
Aspectos que tiene en cuenta el servidor público del sector minero-energético	Pág. 14
Accesibilidad a los espacios físicos	Pág. 20
Accesibilidad a los medios virtuales	Pág. 21
Accesibilidad a los medios telefónicos	Pág. 23
Bibliografía	Pág. 25

Introducción



Dentro de la constitución política de Colombia uno de sus principios fundamentales establece como fin esencial del estado en su Artículo 2. “servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo” y en su Artículo 13. “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.”

Bajo estos principios fundamentales, las entidades del sector minero-energético se encuentran comprometidas con el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de las estrategias de atención a las personas en condición de discapacidad (PcD), por lo que adelantan acciones progresivas y consecuentes de accesibilidad a los espacios físicos de nuestras instituciones, la comunicación con los servidores públicos, el acceso a la información y en general, la interacción de doble vía.

Del mismo modo, el programa de gobierno del presidente Gustavo Petro “Colombia potencia mundial de la vida 2022-2026” en su capítulo 3. “DE LA DESIGUALDAD HACIA UNA SOCIEDAD GARANTE DE DERECHOS: HAREMOS REALIDAD LA CONSTITUCIÓN DEL 91 POR FUERA DEL NEGOCIO” numeral 3.5 Igualdad de oportunidades y garantías para poblaciones vulneradas y excluidas establece:

La Discapacidad, una condición y una oportunidad para la vida: Nuestro gobierno avanzará en la dignificación de las personas con discapacidad construyendo una cultura sin estigmas y exclusiones y junto con sus organizaciones y formas

de expresión avanzará sustancialmente en la aplicación de políticas que garanticen con pertinencia y oportunidad sus derechos.

Fortaleceremos el Sistema Nacional de Discapacidad, promoviendo la participación vinculante, la articulación de la institucionalidad del Estado y el ajuste y consolidación del sistema de registro con enfoque de derechos. Garantizaremos sin ninguna discriminación el acceso universal y gratuito y la permanencia de la niñez y la juventud dentro del sistema educativo, con modelos pedagógicos diferenciales, personal capacitado y soporte logístico, tecnológico y didáctico pertinente, responsabilizando al sistema de salud del suministro de los dispositivos y tecnologías médicas necesarias para la rehabilitación integral.

El cuidado de las personas con discapacidad con alta dependencia funcional será reconocido como un trabajo dentro del Sistema Nacional de Cuidado para garantizar calidad, continuidad y cierre de brechas de género. Avanzaremos conjuntamente con los entes territoriales para que a través de instrumentos de planificación y presupuesto se garantice igualdad de derechos para el uso y el disfrute del espacio y el transporte público, el acceso al arte, la cultura, el patrimonio, el deporte, la actividad física y el uso del tiempo libre, tanto en el campo como en la ciudad.

Dentro de la transición a una economía productiva, basada en el trabajo y en el conocimiento se generarán los instrumentos económicos y políticos para el acceso y la permanencia a empleos dignos para la población en condición de discapacidad.

El Plan Nacional de Desarrollo (2018 – 2022) establece dentro de su pacto transversal la inclusión de todas las personas con discapacidad y define los siguientes objetivos:

1. Certificar, localizar y caracterizar a las personas con discapacidad para que puedan acceder a servicios y oportunidades de desarrollo.
2. Impulsar la vinculación laboral y el emprendimiento de las personas con discapacidad.
3. Garantizar el ejercicio de la capacidad legal y el acceso a la justicia para las personas con discapacidad.
4. Mejorar la infraestructura, el transporte, la información y las tecnologías de comunicación para que las personas con discapacidad tengan independencia.

Según el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD) a 2021, se cuenta con un registro de 1.342.222 personas, que representan el 2,63% de la población colombiana, este índice es superior ya que no toda la población se encuentra registrada en el RLCPD, sin embargo, la información actual nos permite formular, diseñar e implementar estrategias de atención más oportunas y eficaces para la población.

Actualmente, un 2% de los interesados que se acercan a consultar temas en materia minero-energética o requerir trámites y servicios, presentan alguna condición de discapacidad, lo que implica que es necesario asegurar espacios y procedimientos de atención que permitan una mayor inclusión y relación con nuestras entidades”.

Dando alcance a la normatividad vigente y alineados con las estrategias del plan nacional de desarrollo, las entidades del sector minero-energético en cabeza del Ministerio de Minas y Energía, y compuesto por la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH), Agencia Nacional de Minería (ANM), Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), Servicio Geológico Colombiano (SGC), Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas (IPSE) y Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG); presentan este protocolo de discapacidad del sector para su aplicación al interior de cada una de ellas, lo que requiere su socialización, capacitación con los servidores públicos y así facilitar la accesibilidad, atención, orientación y prestación de servicios para la población en condición de discapacidad – PcD.



Marco Normativo

La constitución Política de Colombia, establece los derechos, deberes, libertades y límites de cada individuo y con los demás, en su Capítulo 1 - sobre los derechos fundamentales establece:

- **Artículo 2.** “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.”
- **Artículo 5.** “El Estado reconoce, sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad.
- **Artículo 13.** “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”.

Capítulo 2 - de los derechos sociales, económicos y culturales establece:

- **Artículo 47.** “El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
- **Ley 1712 de 2014**, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones; en su Artículo 8 resalta el criterio diferencial de accesibilidad, con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, y requiere que los sujetos obligados,

a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulguen la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaboren formatos alternativos comprensibles para dichos grupos, asegurando el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial adecuando los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

- **Ley Estatutaria 1618 de 2013**, que garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, la cual garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.
- **Ley 1346 de 2009**, que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.
- **Ley 982 de 2005** por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones, la cual en su Artículo 2. establece la Lengua de Señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües.
- **Ley 361 de 1997** por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 019 de 2012, Ley Antitrámites**, la cual dispuso en el Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. “Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública”.
- **Decreto 1538 de 2005, que reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997**, establece los lineamientos de accesibilidad física, que debe efectuarse en el diseño y ejecución de obras de construcción, ampliación, adecuación y modificación de edificios, establecimientos e instalaciones de propiedad pública o privada, abiertos y de uso al público.
- **Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013**, esta norma establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización

al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones.

- **Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad**, aprobada por las Naciones Unidas en el año 2006, ratificada en Colombia, haciendo parte del ordenamiento constitucional del país.



Aprendamos, ¿qué significa?

Es muy importante tener en cuenta en el sector minero energético las definiciones de los términos más utilizados cuando se presta atención y servicios a ciudadanos en condición de discapacidad y de esta forma reconocer, generar sensibilización y prácticas adecuadas para un trato respetuoso y de calidad.

Acceso y accesibilidad: Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

Barreras: Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

a) Actitudinales:

Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

b) Comunicativas:

Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

c) Físicas:

Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.

Discapacidad auditiva: En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

Discapacidad física: En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculoesquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales pueden requerir espacios físicos y transporte accesible.

Discapacidad intelectual: Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la partici-

pación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014).

Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como autocuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.



Discapacidad sordoceguera: La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

Discapacidad Psicosocial: Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo a sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona (MSPS, 2015a).

Discapacidad Múltiple: Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

Enfoque diferencial: Es 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.

Inclusión social: Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Personas con discapacidad: Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Rehabilitación funcional: Proceso de acciones médicas y terapéuticas, encaminadas a lograr que las personas con discapacidad estén en condiciones de alcanzar y mantener un estado funcional óptimo desde el punto de vista físico, sensorial, intelectual, psíquico o social, de manera que les posibilite modificar su propia vida y ser más independientes.

Rehabilitación integral: Mejoramiento de la calidad de vida y la plena integración de la persona con discapacidad al medio familiar, social y ocupacional, a través de procesos terapéuticos, educativos y formativos que se brindan acorde al tipo de discapacidad.

Redes nacionales y regionales de y para personas con discapacidad: Son estructuras sin personería jurídica, que agrupan las organizaciones de y para personas con discapacidad, que apoyan la implementación de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.



Aspectos que tiene en cuenta el servidor público del sector minero-energético

Las personas con discapacidad, como cualquier otra persona, son reconocidas y respetadas en el sector minero-energético del país. En consecuencia, tenemos en cuenta la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas, y el informe sobre las observaciones finales a Colombia de agosto de 2016, el cual presenta varias recomendaciones, en las que cabe resaltar las siguientes:



- **Eliminamos toda terminología peyorativa en contra de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad**, especialmente en la legislación, jurisprudencia, regulaciones y documentos oficiales, para referirse a personas con discapacidad, principalmente discapacidad psicosocial o intelectual.
- **Ampliamos la accesibilidad a los procesos de consulta de personas con discapacidad** en la adopción de políticas y otros asuntos que les afectan.
- **Promovemos la participación efectiva de organizaciones de personas con discapacidad** en los espacios realizados y dispuestos por las entidades.
- **Registramos las quejas presentadas por discriminación (si se presentan)**, desglosadas por sexo, etnia, edad y tipo de discapacidad, entre otras, y realizamos de manera inmediata las acciones correctivas y de mejoramiento pertinentes.
- **Promovemos programas permanentes de toma de conciencia y capacitación** acerca de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad dirigidos a servidores públicos en todos los niveles, consulta estrecha con organizaciones de personas con discapacidad.
- **Permitimos el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias**, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- **Evitamos paternalismo o proteccionismo excesivo**: las personas con discapacidad no necesitan que estemos encima de ellas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.
- **Evitamos pena o lástima**: las personas con discapacidad desean vivir en situaciones normalizadas y que se valore lo que hacen por el mérito que tiene y no por el hecho de que sean personas con discapacidad.

• **Evitamos el miedo o el rechazo:** a menudo no sabemos cómo tratar a una persona con dificultades para hablar o con limitación cognitiva o enfermedades mentales. Estos estereotipos nos provocan situaciones de rechazo que conviene evitar.

• **Evitamos la impaciencia:** muchas personas con discapacidad no comprenden bien las instrucciones que les damos o la comunicación con ellas puede ser dificultosa o lenta (por ejemplo, problemas de audición, de habla, cognitivos).

¡Usemos la terminología apropiada!

Debemos tener cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad en condición de discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

	<ul style="list-style-type: none"> × Discapacitado × Deficiente × Enfermito × Persona con Discapacidad × Incapacitadas × Persona en situación de Discapacidad × Persona en condición de Discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Persona con Discapacidad 	
	<ul style="list-style-type: none"> × Lisiado × Minusválido × Inválido × Paralítico × Mutilado × Cojo × Tullido 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Persona con discapacidad física o movilidad reducida 	
	<ul style="list-style-type: none"> × Mongolito × Mongólico × Retardado × Retardado mental 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Persona con discapacidad intelectual 	
	<ul style="list-style-type: none"> × Lenguaje de Señas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lengua de Señas (Comunicación que utilizan las personas sordas y las personas oyentes con las personas sordas) 	
	<ul style="list-style-type: none"> × Defecto de nacimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Persona con discapacidad congénita 	
	<ul style="list-style-type: none"> × “el” Ciego × Invidente × Cieguito × No vidente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Persona con discapacidad visual ✓ Persona ciega 	
	<ul style="list-style-type: none"> × Relegado a una silla de ruedas × Confinado a una silla de ruedas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Persona que usa silla de ruedas ✓ Persona que se traslada en silla de ruedas 	
	<ul style="list-style-type: none"> × “el” Sordo × Sordito × Sordomudo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Persona con discapacidad auditiva 	

Recomendaciones

- Debemos identificarnos y presentarnos antes de comenzar una conversación.
- Empleemos un lenguaje correcto: se dice “persona con discapacidad”.
- Centremos nuestra atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Cuando conversemos con ellas, o las atendemos, permitamos que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evitemos dirigir la palabra, o mirada, solamente a los acompañantes.
- No tratemos a la persona como si fuera un niño.
- La información que demos debe ser de forma clara y pausada, utilicemos para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Asegurémonos que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, debemos buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Permitamos tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla u otro) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.
- Evitemos todo tipo de invasión corporal (por ejemplo, tomarle la mano a menos que la persona lo solicite expresamente), cada persona en su individualidad conoce cuál es el ajuste que necesita y qué le resulta más cómodo y conveniente.

Con las personas con discapacidad auditiva:

- Nos colocamos de manera que nuestra cara esté iluminada y permanecemos quietos mientras nos ubicamos.
- Hablamos de frente, la persona necesita ver nuestros labios.
- Modulamos con naturalidad.
- Repetimos las indicaciones o la información si es necesario.
- No debemos alzar exageradamente la voz, a menos que se nos solicite.
- Chequeamos si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que debamos gritarle.
- Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas colombiana.
- Si se presentan dificultades para la comprensión, nos conectamos con el Centro de Relevo, que está disponible en cada entidad.
- Si requerimos llamar su atención, podemos dar un par de leves golpes en su hombro o brazo
- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas, nos dirigimos a la persona, no al intérprete.

Con las personas con discapacidad física:

- Le preguntamos si necesita ayuda y cómo se le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona en condición de discapacidad. No nos apoyamos en ella, ni la movemos sin su permiso.
- Si desconocemos el manejo de la silla de ruedas, preguntamos al usuario cómo ayudarlo.
- No empujamos la silla de ruedas de una persona o tomamos el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si podemos ayudarlo.
- Si estamos de pie, buscamos en qué sentarnos o ponernos en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarnos hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- Nos dirigimos a la persona por su nombre.

Con las personas con discapacidad intelectual:

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, debemos tener paciencia y darle el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Evitamos el lenguaje técnico y complejo y usamos frases directas y bien con-



struidas. Evitamos los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).

- Asegurémonos de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregamos la información de manera sencilla y lenta.
- No hablamos de su discapacidad con calificaciones ni juicios.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.
- No ignoramos a las personas con discapacidad intelectual. Saludamos y nos despedimos normalmente, como con cualquier persona.

Con las personas con discapacidad visual, personas con baja visión o personas ciegas:

- Nos presentamos e identificamos. No empezamos a hablar sin habernos presentado primero.
- Intentamos ser lo más descriptivos posibles en la comunicación.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, podemos coger la suya para hacerle saber que queremos saludarle.
- Le ofrecemos ayuda si vacila, o bien si existe algún obstáculo o peligro. Le ofrecemos el brazo y no tomamos el suyo directamente. La regla de oro para ofrecer ayuda es preguntar si la necesita antes de actuar.
- Le Indicamos si hay otra u otras personas presentes.
- Avisamos al usuario cuando nos ausentamos.
- No utilizamos palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”.
- Utilizamos términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, “Adelante”, “atrás” etc.
- No sustituimos el lenguaje verbal por gestos.
- Utilizamos normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes.
- Evitamos exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- Vidente o no Vidente son términos incorrectos. Podemos decir persona que ve o persona ciega, respectivamente.

Con las personas con discapacidad psicosocial:

- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hacemos lo mismo, nos mantenemos serenos y evaluamos la situación. Evitamos discusiones.
- Buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatamos la situación.
- Tenemos paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo

ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.

- Somos empáticos: le hacemos notar que lo entendemos y nos ponemos en su lugar.
- No hablamos de su limitación con calificaciones ni juicios.

Para recordar

- Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro.
- Desde una visión clínica, las personas con discapacidad auditiva no son mudas, dado que producen sonidos.
- Las personas con discapacidad auditiva si hablan, pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- Para las personas con discapacidad sordoceguera es natural el contacto físico durante la interacción. La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva.
- Las personas con discapacidad auditiva, no siempre comprenden el español escrito y quienes sí lo hacen, ésta es su segunda lengua.
- Los ciudadanos con discapacidad visual no siempre manejan la información a través de Sistema Braille, por lo tanto, es importante contar con información auditiva.



Accesibilidad a los espacios físicos

Las entidades del sector minero-energético, tendrán en cuenta la normatividad, reglamentos y lineamientos para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos, en especial lo indicado en el Decreto 1538 de 2005, realizando de manera progresiva, los ajustes razonables y pertinentes a cada una de ellas, para que las personas con discapacidad PcD, cuenten con la seguridad y el fácil acceso a sus instalaciones donde serán atendidos por los servidores.

Los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de elección e interacción con el entorno, por lo que es importante acoger el concepto de accesibilidad universal, que significa estandarizar los espacios públicos y privados al igual que los sistemas de transporte, mobiliario, objetos y accesorios a la medida de todos; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva.

La falta de condiciones mínimas de acceso en los espacios físicos destinados a servir a los ciudadanos, es una realidad que viola derechos fundamentales de personas con discapacidad y que impide la consolidación de una nación incluyente.

Recomendaciones a tener en cuenta es los espacios físicos

- El acondicionamiento y señalización de zonas de estacionamiento para PcD o movilidad reducida.
- El ancho y el peso de las puertas.
- El acceso a los baños.
- La inclinación de las rampas.
- Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y matras mal ubicadas, entre otros).
- Los mostradores, ventanillas o puestos de atención al público, deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin de que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el servidor público.
- Señalización en braille, ranuras y texturas en el piso con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
- Alarmas tanto auditivas como visuales.
- Contar con un mapa de ubicación, o plano en alto relieve en la recepción, que también se encuentre en Sistema Braille y/o en sistemas de audio o video.

- Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos tecnológicos de acuerdo con las diversas discapacidades: adaptaciones acústicas, intérpretes, entre otros.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente personas con discapacidad visual o sordoceguera, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran.

Accesibilidad a los medios virtuales



La accesibilidad es una característica deseable en las páginas web e interfaces gráficas de los sistemas de información que consiste en la posibilidad que tiene un usuario de acceder a un sitio web y navegar en él, sin que su discapacidad sea una limitante.

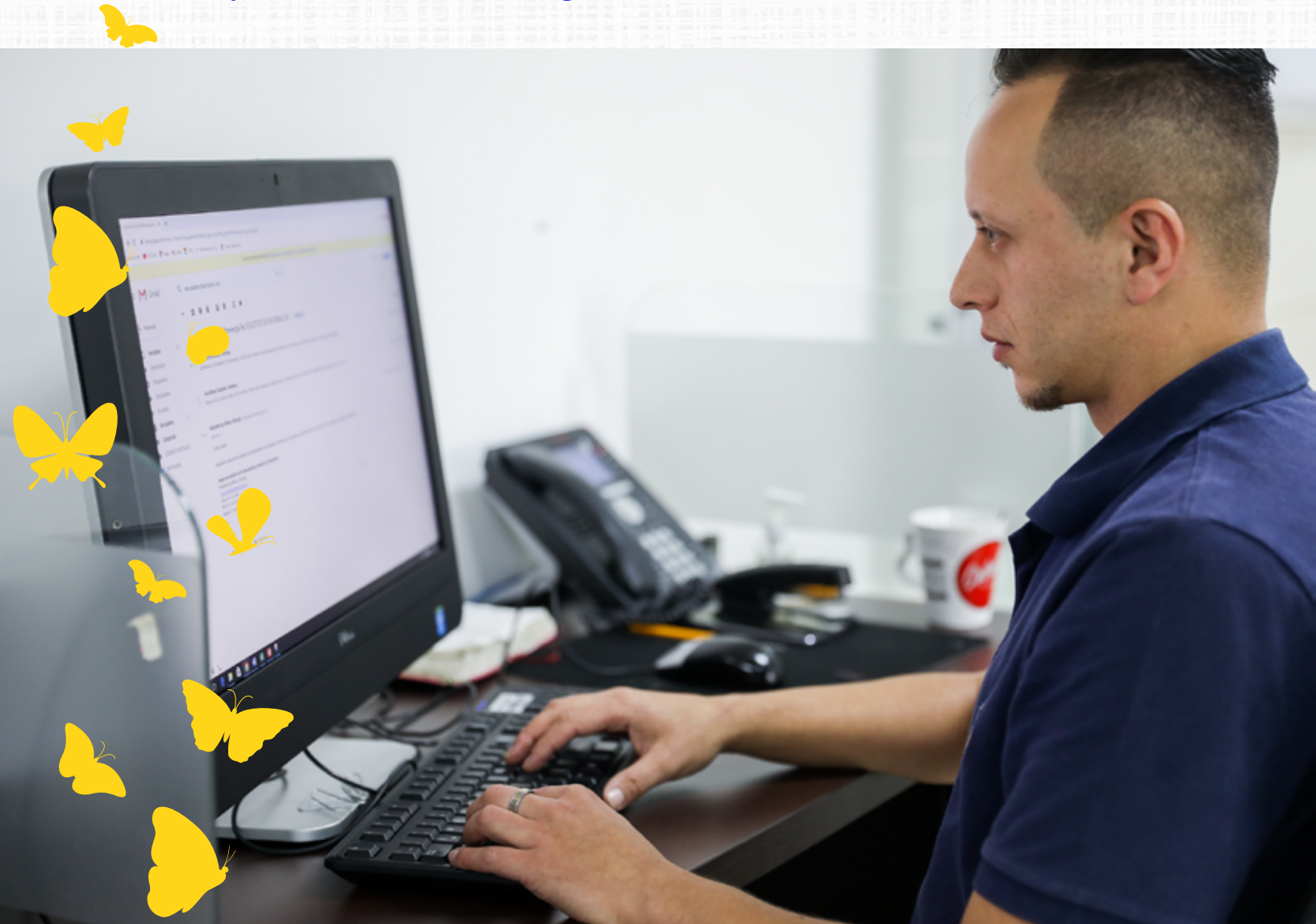
Así, las entidades del sector minero-energético, asumen el concepto de que la tecnología es para todos, por lo que la accesibilidad y la usabilidad a los medios digitales, se procura de manera permanente, bajo los lineamientos de la Política de Gobierno Digital, que parte de la concepción de que las necesidades y problemáticas del contexto determinan el uso de la tecnología y la forma como ésta puede aportar en la generación de valor público.

De acuerdo con lo anterior y el manual de Gobierno Digital, debe tenerse en cuenta que la accesibilidad y usabilidad debe ser garantizada por cada una de las entidades del sector, para que las páginas web, portales web y sistemas de información web con sus respectivos contenidos, cuenten con:

- Características técnicas y funcionales que permitan al usuario percibir, entender, navegar e interactuar adecuadamente. Incluyendo que las personas con discapacidad sensorial puedan acceder de manera autónoma e independiente a dichas páginas, portales y sistemas de información web.
- Cada entidad debe garantizar que los contenidos audiovisuales cuenten con audio descripción, subtítulo, con sistema de Closed Caption y lenguaje de señas colombiano. De acuerdo con lo anterior, se deben priorizar los contenidos más relevantes, más usados o más demandados por los usuarios.
- Aplicar la Norma Técnica de Accesibilidad 5854 y la guía de usabilidad disponible en el sitio web de Gobierno Digital del MinTIC.

- Incorporar, en la medida de lo posible, tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana o/y Closed Caption.
- Crear un ícono en la página web en donde se informe que este es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte, y un ícono o módulo de atención preferencial donde se publique la información general de interés y las formas de acceso para la población en condición de discapacidad - PdC, tales como:

1. Acceso bajo el programa Jaws, que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, y tienen subtítulos especiales para las personas en condición de discapacidad auditiva sordas, razón por la cual este mecanismo se denomina ConVertic. <https://www.convertic.gov.co/641/w3-channel.html>
2. Centro de Relevo, mecanismo que facilita la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia <https://www.centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>



Accesibilidad a los medios telefónicos

El canal telefónico es uno de los medios más utilizados por los ciudadanos en las entidades del sector minero-energético, cada entidad habilitará el Centro de Relevo, que consiste en prestar un servicio de comunicación a través de un intérprete en lenguaje de señas para traducir la consulta de las personas con discapacidad auditiva a la entidad a la cual desea hacer la consulta y viceversa.

Al Centro de Relevo se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet. Este servicio es prestado por asistentes de comunicación cualificados que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social, o la consulta y solicitud de información entre personas sordas y personas oyentes, con quienes interactúan. Se pueden relevar todas las solicitudes relacionadas con servicios de información y comunicación.

Calendario a tener en cuenta

Fecha	Celebración
ene-04	Día mundial del Braille
feb-18	Día internacional del Síndrome de Asperger
feb-28	Día mundial de enfermedades raras
mar-12	Día del glaucoma.
mar-21	Día del Síndrome de Down.
abr-02	Día mundial de Concienciación sobre el Autismo
abr-04	Día internacional sobre el peligro de las minas y de asistencia para las actividades relativas a las minas.
abr-07	Día Mundial de la salud
abr-11	Día Mundial del Parkinson
may-30	Día Mundial de la esclerosis múltiple
jun-27	Día internacional de la Sordoceguera.
sep-21	Día mundial de la enfermedad del Alzheimer
sep-29	Día mundial de la retinosis pigmentaria
sep-30	Día internacional de las personas con discapacidad auditiva
oct-13	Día mundial de la vista.
nov-14	Día mundial de la diabetes.
nov-21	Día internacional de la espina bífida.
dic-03	Día internacional de las personas con discapacidad.
dic-10	Día mundial de los Derechos Humanos.
dic-20	Día internacional de la solidaridad humana

Bibliografía

Constitución Política de Colombia, En:

<https://www.cijc.org/es/NuestrasConstituciones/COLOMBIA-Constitucion.pdf>

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas, En:

<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – DNP, En:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

Ministerio de Salud, Balance Proceso Reglamentario Ley Estatutaria 1618 de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad; Colombia junio 2017. En:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/documento-balance-1618-2013-240517.pdf>

Ministerio de Desarrollo Social, Gobierno de Chile, Protocolo para Atención de Personas en Situación de Discapacidad CENSO 2017 Servicio Nacional de la Discapacidad. En: <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/4128/documento>

Ley 982 de 2002, por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones, En:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17283>

Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047 – Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos, En:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf>

Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 – Accesibilidad a páginas web, En:

<https://www.mincit.gov.co/ministerio/ministerio-en-breve/docs/5854-1.aspx>

