

# Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad.

Sector minero energético  
2019 - 2022





# Tabla de contenido

Introducción (Página 04).

Marco Normativo (Página 06).

Accesibilidad a los espacios públicos (Página 07).

Accesibilidad a los medios virtuales (Página 08).

Accesibilidad a los medios telefónicos (Página 10).

Aspectos que tiene en cuenta el servidor público del sector  
minero energético (Página 10)

Algunos tipos de discapacidad y pautas para tu atención (Página 13).

Para recordar (Página 16)

Calendario a tener en cuenta (Página 17)

Glosario (Página 18).

Bibliografía (Página 20).



# Introducción

Uno de los deberes centrales del Estado, es brindar al ciudadano servicios oportunos y de calidad, y esto implica, garantizar el acceso a trámites, servicios e información de la Administración Pública en condiciones de igualdad para el goce efectivo de los derechos de todos.

Así, las entidades del sector minero energético se encuentran comprometidas con el fortalecimiento de las estrategias de atención a las personas en condición de discapacidad - PcD, por lo que adelanta acciones progresivas y razonables de accesibilidad a los espacios físicos de nuestras instituciones, a la información, la comunicación y el conocimiento.

El pacto por la inclusión propuesto por el Plan Nacional de Desarrollo (2018 – 2022); reconoce la necesidad de fortalecer la accesibilidad y la promoción de la vida independiente de las personas con discapacidad PcD, superando las debilidades institucionales y de política pública y permitiendo que las PcD, participen activa e integralmente en la sociedad, sin un carácter asistencialista.

Según el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad RLCPD a junio 2018, se cuenta con un registro de 1.404.108 personas, que representan el 2,6% de la población colombiana, mientras que se estima que la totalidad de PcD realmente, es superior al 6,3% del total de la población, desafortunadamente solo una minoría está registrada, sin embargo arroja información relevante para facilitar el diseño de estrategias de atención de acuerdo con el contexto tanto de la población como de las entidades. A través de este registro, se sabe por ejemplo, que las discapacidades tienen causas muy diversas, desde enfermedades de nacimiento o que se adquieren a través de diferentes edades, pasando por accidentes (incluyendo los laborales), hasta casos de violencia, en algunos casos derivados del conflicto armado.

Se reconoce igualmente, que en Colombia, de las personas con discapacidad, el 66% se encuentra en pobreza o vulnerabilidad y tienen menos oportunidades laborales y pocas herramientas para el desarrollo de sus proyectos de vida. El 80% de las personas con discapacidad no tienen ningún tipo de contrato o vinculación laboral, y tienen barreras para ejercer sus derechos legales y acceder a la justicia en igualdad de condiciones, sin contar con que se estima que las personas con discapacidad irán en aumento, debido al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a esta condición, entre ellos la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales. El fenómeno también se debe al envejecimiento de la población, puesto que las personas mayores tienen un alto riesgo de adquirir algún tipo de discapacidad.





De acuerdo con el avance en la caracterización de usuarios en nuestro sector minero energético, 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 que desde nuestras instituciones, se amplíen y adecuen los espacios y condiciones que permitan la accesibilidad de ésta población a los asuntos que son de nuestra gestión misional, ya sea para brindarles servicios, información para su conocimiento o para el ejercicio del control social al que tienen derecho.

Para lograr la accesibilidad a través de los diferentes canales de atención, es necesario generar una transformación cultural al interior de las entidades, en la que cada uno de los servidores que las conforman, posean las habilidades y el conocimiento que permita la atención incluyente y de calidad para la PcD, sin barreras, comprendiendo su contexto y sus amplias capacidades para participar e intervenir en la gestión del sector.

La 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 atención, para que sea aplicado en cada una de ellas, lo que requiere su amplia y consciente difusión con los servidores públicos que las componen, y así facilitar la accesibilidad, atención, orientación y prestación de servicios amplios para la población en condición de discapacidad – PcD.

## Marco normativo

1 La constitución Política de Colombia, artículo 13 del Capítulo 1 sobre los derechos fundamentales que establece: “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”.



2 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.

3 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.

4 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.

5 Decreto 019 de 2012, Ley Antitrámites, la cual dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”. Lo que requiere que todas las entidades realicen ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad, acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.

- 6 Ley 082 de 2005, 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.
- 7 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.
- 8 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.
- 9 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.












## Accesibilidad a los espacios físicos



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 en situación de discapacidad y que impide la consolidación de una nación incluyente.

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 en condición de discapacidad PcD, cuenten con la seguridad y el fácil acceso a sus instalaciones donde serán atendidos por los servidores, tales como:

-  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 materas mal ubicadas, entre otros).
-  Los mostradores, ventanillas o puestos de atención al público, deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin qde ue 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 en condición de discapacidad de ceguera 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 condición de discapacidad sea una limitante.

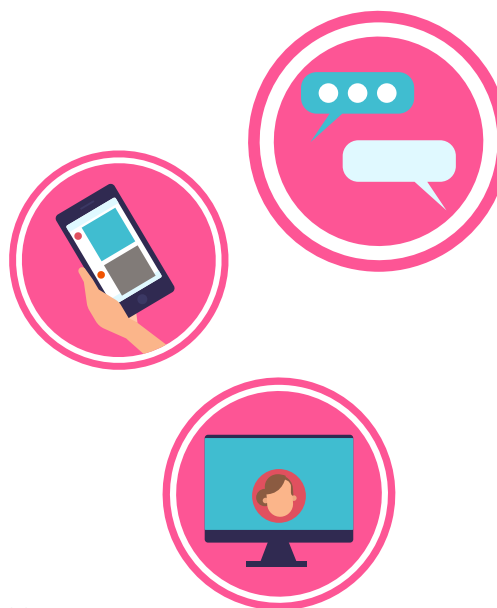
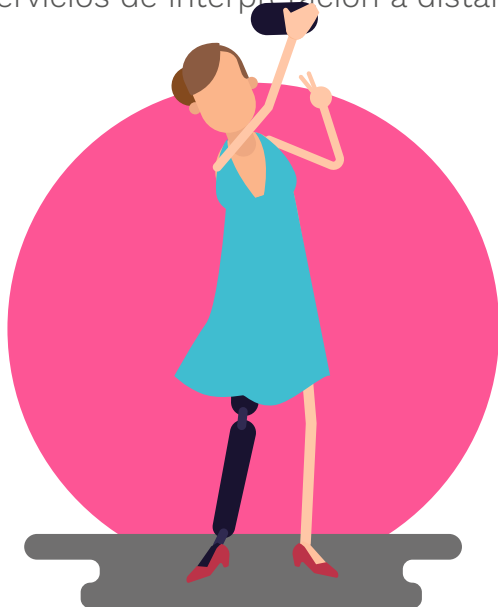
Así, las entidades del sector minero energético, asumen el concepto de que la tecnología es para todos, por lo que la accesibilidad y la usabilidad a los medios digitales, se procura de manera permanente, bajo los lineamientos de la Política de Gobierno Digital, que parte de la concepción de que las 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, subtulado, 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 Close 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:
  -  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.
  -  Centro de Relevo, mecanismo que facilita la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia.





## Accesibilidad a los medios telefónicos






Siendo el canal telefónico, uno de los medios más utilizados por los usuarios 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 en condición de 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. Al servicio del Centro de Relevo se puede acceder a través de la página: [www.centroderolevo.gov.co](http://www.centroderolevo.gov.co).




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

Las personas en condición de 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 generales, donde estamos avanzando para una óptima interacción con el Estado.

-  **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 en condición de discapacidad, principalmente discapacidad psicosocial o intelectual.
-  **Ampliamos la accesibilidad a los procesos de consulta** de personas en condición de discapacidad en la adopción de políticas y otros asuntos que les afectan.
-  **Promovemos la participación efectiva** de organizaciones de personas en condición de 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 en condición de discapacidad** dirigidos a funcionarios

públicos en todos los niveles, en 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.



**Evitemos Paternalismo o proteccionismo excesivo:** las personas en condición de discapacidad no necesitan que estemos encima de ellas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.

**Evitemos pena o lástima:** las personas en condición de 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 en condición de discapacidad.

**Evitemos miedo o 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.

**Evitemos la impaciencia:** muchas personas en condición de 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,...).

## ¡Utilicemos una 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.

Nunca utilicemos los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas en condición de discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tengamos en cuenta lo siguiente:











**Evitemos expresiones incorrectas como:** discapacitado, defecto de nacimiento, enano, ciego, semividente, el sordo - mudo - sordomudo, hipoacúsico, inválido - minusválido - tullido - lisiado - parálítico, confinado a una silla de ruedas, mutilado, cojo, mudo, retardado mental - enfermo mental - bobo - tonto - mongólico, neurótico, esquizofrénico, epiléptico, aquejado por.



**Reemplacemoslas por expresiones como:** persona en condición de discapacidad, discapacidad congénita, persona con talla baja o persona con acondroplasia, persona ciega, persona en condición de discapacidad visual, persona con baja visión, persona sorda o persona en condición de discapacidad auditiva, persona hipoacúsica o persona con baja audición, persona en condición de discapacidad física, persona usuaria de silla de ruedas, persona con amputación, persona con movilidad reducida, persona que no habla en lengua oral, persona en condición de discapacidad intelectual, persona con neurosis, persona con esquizofrenia, persona con epilepsia, persona en condición de discapacidad...



## **En el trato directo de los servidores con las PcD, tengamos en cuenta estas recomendaciones, que son difundidas con frecuencia al interior de cada entidad.**

-  Debemos identificarnos y presentarnos antes de comenzar una conversación.
-  Empleemos un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad” o “persona en condición de 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 en condición de 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.














## Algunos tipos de discapacidad y pautas para su adecuada atención:

**DISCAPACIDAD SENSORIAL:** dentro de la discapacidad sensorial, se encuentra la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).


Por su parte la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

### Con las personas en condición de 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 en condición de 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 esta disponible en cada entidad.

 Si requerimos llamar su atención, podemos dar un par de leves golpes en su hombro o brazo

 Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que la persona escuche claramente, ni que debamos gritarle

 Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de signos, nos dirigimos a la persona, no al intérprete.

**DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA:** es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad. Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales. (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)



### Con las personas en condición de discapacidad física o motora:

- 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.

**DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELECTUAL:** la discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual. Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.


### Con las personas con discapacidad cognitiva o 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 construidas. 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 limitación 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 en condición de discapacidad intelectual. Saludamos y nos despedimos normalmente, como con cualquier persona.

**DISCAPACIDAD MENTAL O PSÍQUICA:** las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.


### Con las personas con discapacidad mental o psíquica:

 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 en condición de discapacidad tienen autonomía.

 Las personas en condición de discapacidad son ciudadanos como cualquier otro.

 Desde una visión clínica, las personas en condición de discapacidad auditiva no son mudas, dado que producen sonidos.


 Las personas en condición de 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 en condición de 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 en condición de discapacidad intelectual y auditiva.

 Las personas en condición de discapacidad auditiva, no siempre comprenden el español escrito y quienes sí lo hacen, ésta es su segunda lengua.

 Los ciudadanos en condición de discapacidad visual no siempre manejan la información a través de Sistema Braille, por lo tanto, es importante contar con información auditiva.

 Centremonos en la atención en las capacidades de las personas y no en su condición de discapacidad.

## Calendario a tener en cuenta:

Marzo 12 - Día del glaucoma.

Marzo 21 - Día del Síndromre de Down.

Abril 02 - Día mundial de Concienciación sobre el Autismo-

Abril 04 - Día internacional sobre el peligro de las minas y de asistencia para las actividades relativas a las minas.

Junio 27 - Día internacional de la Sordoceguera.

Octubre 01 - Día internacional de las personas en condición de discapacidad auditiva.

Octubre 14 - Día mundial de la vista.

Noviembre 14 - Día mundial de la diabetes.

Noviembre 21 - Día internacional de la espina bífida.

Diciembre 03 - Día internacional de las personas con discapacidad.

Diciembre 10 - Día mundial de los Derechos Humanos.





## Glosario

Es relevante 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.

**1. Personas en condición de 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.

**2. 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 buen, 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.

**3. Acciones afirmativas:** políticas, medidas o acciones dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afectan.

**4. 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 en condición de 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.

**5. Barreras:** cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas que presentan alguna condición 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



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 en condición de 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 contruidos 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 en condición de discapacidad.

**6. Rehabilitación funcional:** proceso de acciones médicas y terapéuticas, encaminadas a lograr que las personas en condición de 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.

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

**8. 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.

**9. Equiparación de oportunidades:** proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad, el medio físico y cultural, la vivienda y el transporte, los servicios sociales y sanitarios, las oportunidades de educación y trabajo, la vida cultural y social, y las instalaciones deportivas y de recreo se hacen accesibles para todos.

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





## Bibliografía

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>

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas, en el informe sobre las observaciones finales a Colombia de agosto de 2016.

En:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/Recomendaciones-comite-colombia-2016.pdf>

Guía para periodistas “Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla”. Fundación Saldarriaga Concha, 2012.

En:

<http://fecolper.com.co/wp-content/uploads/2016/03/Gu%C3%ADa-para-periodistas-sobre-discapacidad.pdf>

Integración laboral de personas con discapacidad en las entidades financieras Cómo tratar a una persona con discapacidad: Aspectos generales.

En:

<http://bancadis.ibv.org/recomendaciones-de-adaptacion/aspectos-humanos-como-preparar-la-acogida-y-tratar-con-una-persona-con-discapacidad/79.html>

