



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual de Atención Incluyente

Código: SAC-M002

Versión: 01

Vigencia desde:
20 de diciembre de 2018

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	20 de diciembre de 2018	Creación del Documento

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
<p>Elabora:</p> <p>Los profesionales de la Subsecretaría de Gestión Institucional - Servicio a la Ciudadanía se reunieron para revisar y actualizar el documento, con el acompañamiento metodológico de Analista del proceso de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Revisa:</p> <p>Rosa Milena Molina Caro Profesional Subsecretaría de Gestión Institucional</p> <p>Liliana Patricia Casas Betancourt Profesional de revisión de normalización de la OAP</p>	<p>Lúbar Andrés Chaparro Cabra Subsecretario de Gestión Institucional</p> <p>Aprobado y revisado mediante caso aplicativo No. 36667</p>

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Manual de Atención Incluyente

DESARROLLO DEL MANUAL

La Secretaría Distrital de Gobierno comprometida con su vocación de servicio y teniendo como su razón de ser al ciudadano, presenta el Manual de Atención Incluyente, el cual se realiza bajo los preceptos de la convención de los Derechos Humanos de las personas con Discapacidad (2006) aprobada en Colombia mediante la Ley 1346 del 31 de Julio de 2009, que tiene como propósito “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”.

El Manual acoge también los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del Departamento Nacional de Planeación – DNP, mediante el cual se pretende que las entidades públicas brinden una atención oportuna y de calidad, garantizando el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública teniendo en cuenta las diferencias individuales y naturales existentes en la sociedad, y mejoren los servicios de atención y orientación para las personas con discapacidad.

Así mismo, el artículo 13 del Decreto 19 de 2012, “Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” establece como obligación de las Entidades Estatales establecer mecanismos de atención preferencial a las personas con algún tipo de discapacidad, así como a infantes, mujeres gestantes, adulto mayor y veteranos de la fuerza pública.

Conforme lo establecido en el numeral 4 del artículo 5 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, es responsabilidad de las autoridades públicas “incorporar en el presupuesto y los planes de inversiones, los recursos necesarios destinados para implementar los ajustes razonables que se requieran para que las personas con discapacidad puedan acceder a un determinado bien o servicio social, y publicar esta información para consulta de los ciudadanos.”

Por lo anterior, el Manual de Atención Incluyente determina los lineamientos para que las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno, incluidas las 20 Alcaldías Locales, garanticen la atención incluyente no sólo frente a las condiciones físicas y tecnológicas, sino lo más importante, a través de una cultura organizacional de servicio, que se realiza ante todo a través de los servidores públicos vinculados a la Entidad en todos sus órdenes.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual de Atención Incluyente

Código: SAC-M002

Versión: 01

Vigencia desde:
20 de diciembre de 2018

En consecuencia, si se pretenden realizar adecuaciones y mejoras para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo, de las Naciones Unidas, 2006), es necesario hacer uso del concepto de *ajuste razonable* para introducir cualquier modificación o adaptación necesaria y adecuada que no imponga una carga desproporcionada o indebida.

Manual de Atención Incluyente

CONTENIDO

I.	DEFINICIONES	5
II.	ASPECTOS DEL MODELO DE SERVICIO INCLUYENTE.....	6
1.	ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS.....	7
1.1.	Estructura General.....	7
1.2.	Criterios de Accesibilidad.....	9
1.3.	Desplazamiento de personas usuarias de Sillas de Ruedas.....	10
1.3.1.	Dimensiones.....	10
1.3.2.	Espacio Reservado para Estacionamiento Accesible.....	10
2.	SEÑALIZACION.....	11
III.	ACCESIBILIDAD AL CANAL VIRTUAL.....	12
1.	Generalidades.....	12
2.	Principio Perceptible.....	13
3.	Principio Operable.....	13
4.	Principio Comprensible.....	14
5.	Principio Robusto.....	14
IV.	ACCESIBILIDAD AL CANAL TELEFÓNICO.....	15
V.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUYENTE.....	17
1.	Tipos de Discapacidad.....	17
1.1.	Discapacidad Sensorial.....	17
2.	Protocolos de atención según el tipo de Discapacidad.....	18
2.1.	Recomendaciones Generales.....	18
2.2.	Recomendaciones de Atención por tipo de discapacidad.....	19
2.2.1.	Discapacidad Física (Personas en silla de ruedas, Bastones Andadores):.....	19
2.2.2.	Discapacidad Visual.....	19
2.2.3.	Discapacidad Auditiva:.....	20
2.2.4.	Discapacidad Cognitiva.....	20
2.3.	Utilización de terminología adecuada.....	21
VI.	NORMATIVIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.

Manual de Atención Incluyente

I. DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión del presente manual en el marco de lo establecido en la Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013 expedida por el Congreso de la República de Colombia, “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”, así como en la Norma Técnica de Calidad 6047 de 2013, Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), se presentan las siguientes definiciones:

Acceso y Accesibilidad. Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y/o 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, tanto en zonas urbanas como rurales.

Ajustes Razonables. Modificaciones y adaptaciones necesarias que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas en condición de discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

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

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

Inclusión Social. 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.

Espacio físico de atención a la Ciudadanía. Todos los espacios físicos dispuestos por una Entidad de la Administración Pública o Privada, para la interacción personalizada con los ciudadanos y/o usuarios, en la realización de trámites, la orientación y la asistencia relacionada con el quehacer de la entidad u otros procedimientos, que permitan el acceso a productos y servicios del Estado. Este canal puede estar representado por las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos.

II. ASPECTOS DEL MODELO DE SERVICIO INCLUYENTE

Es fundamental que todos los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Gobierno, en especial quienes por sus funciones u obligaciones tienen contacto con la ciudadanía, tengan consciencia de la responsabilidad que impone la atención al ciudadano, la cual se debe dar con respeto, calidad y oportunidad y que parte del principio de reconocer a todas las personas como seres humanos, que, aunque diferentes, deben tener garantía plena para el ejercicio de sus derechos y deben contar con igualdad de oportunidades para su realización.

Por lo anterior, el presente manual de atención incluyente define los lineamientos para garantizar una adecuada atención a las personas con discapacidad que demandan servicios de la Entidad, independientemente del canal:

Manual de Atención Incluyente

1. ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS

Para garantizar el acceso de las personas con discapacidad a los espacios físicos, tanto en el nivel central de la Secretaría de Gobierno como en las Alcaldías Locales, se debe tener en consideración lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 “Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”. (2013) que menciona, entre otros aspectos, lo siguiente:

1.1. Estructura General.

Se sugiere que los espacios destinados a la atención a la ciudadanía tengan en cuenta la zonificación relacionada a continuación:

Zona 1. Recepción. Conformada por el área que facilita el control de ingreso de la ciudadanía a la entidad, sirve de filtro para evitar que la zona de espera y de atención se congestione. En la zona se ubican las siguientes áreas.

ÁREA	GENERALIDADES	ADECUACIONES
Ingreso	Acceso Peatonal y vehicular al punto de atención (andenes, vados, rampas, escaleras, ascensores). Se relaciona con el principio de accesibilidad o condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipo fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar (especialmente en situaciones de emergencia), en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posibles.	<ul style="list-style-type: none"> - Andenes - Vados - Rampas - Escaleras - Ascensores - Estacionamientos - Puertas - Ubicación de controles como registradoras o detectores.
Información	Espacio donde se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de los trámites y servicios que presta la entidad. En el lugar se orienta a la ciudadanía para que pueda acceder al servicio solicitado. Espacio donde se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información oportuna y pertinente.	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe contar con un mapa de ubicación o plano en alto relieve, el cual debe además encontrarse en sistema Braille y/o sistemas de audición y video. - Se debe dar prioridad en la asignación de turnos a las personas con algún tipo de discapacidad, así como a adultos mayores, mujeres



ÁREA	GENERALIDADES	ADECUACIONES
		gestantes o personas con niños en brazos.
Radicación de correspondencia	Lugar destinado para recibir y radicar correspondencia, documentos, peticiones, quejas y reclamaciones.	Dependiendo de los trámites y los servicios de la entidad, se puede adecuar el espacio para entrega de documentos.

Zona 2. Permanencia. Conformada por las áreas que facilitan los procesos antes de la atención. Se denomina también espacio de antesala. Se integra por las siguientes áreas:

ÁREA	GENERALIDADES	ADECUACIONES
Sala de espera o hall de filas	Espacio asignado a la ciudadanía donde pueden permanecer sentados o haciendo fila de manera cómoda, mientras esperan su turno para ser atendidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Ala libre para personas en condición de discapacidad. - Lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad. - Sillas prioritarias destinadas para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja.
Hall de Filas	Espacio donde se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de los trámites y servicios que presta la entidad. En el lugar se dan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado. Espacio donde se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información oportuna y pertinente.	
Servicios Complementarios (Baños públicos. Mesas de diligenciamiento, internet)	Espacios e instalaciones adicionales y complementarias, para mejorar el servicio al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> - Baños públicos adecuados para personas con discapacidad - Salas de conciliación - Salas de consulta - Auditorios

Zona 3. Atención personalizada. Conformada por módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta la entidad a través de las dependencias. Debe prever la ubicación de módulos o ventanillas prioritarias

destinadas para la atención de personas en condición de discapacidad, adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja.

ÁREA	GENERALIDADES	ADECUACIONES
Salas de atención especial	Atención personalizada a los ciudadanos que requieran consultas privadas o confidenciales.	Módulos que permitan las consultas directas, personalizadas y privadas

1.2. Criterios de Accesibilidad.

Para garantizar un adecuado acceso a las personas con discapacidad, se debe:

- Permitir el ingreso de perros guías, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad o desplazamiento.
- Disponer de un sistema de guías e información para las personas invidentes o con visión disminuida.
- Las hojas de las ventanas del primer piso, que colinden con andenes o senderos peatonales, no podrán abrir hacia afuera.
- Los desniveles que se presenten desde el andén hasta el acceso del mismo, deben ser superados por medio de vados o rampas.
- En las salas de espera o descanso, disponer de espacios para los usuarios en silla de ruedas que permitan su permanencia sin obstruir las zonas de circulación.
- En las áreas de espera y otras áreas habilitadas con asientos, se recomienda que algunos de estos asientos estén ubicados de manera que un perro de guía o de asistencia pueda acompañar a su dueño y descansar al frente del asiento o debajo de éste.
- Los mostradores y escritorios deberán ser accesibles para ambos lados para usuarios de silla de ruedas. Se debe proporcionar un espacio de maniobra despejado de al menos 1.500 mm de diámetro al frente del mostrador en el lado del recepcionista y en el lado del visitante.
- Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin 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.
- Al menos un cuarto de baño accesible para silla de ruedas. Siempre debe tener un lavamanos que permita el acceso a silla de ruedas. Los baños accesibles pueden ser usados por ambos sexos. Debe tener alarma de asistencia en caso de emergencia, y ubicación de barras de agarre.

Manual de Atención Incluyente

- Cuando hay orinales de pared en el cuarto de baño, al menos uno deberá estar adecuado para los usuarios en silla de ruedas.

1.3. Desplazamiento de personas usuarias de Sillas de Ruedas.

Para el caso de los usuarios de silla de ruedas se deben tener en cuenta las demás consideraciones contenidas en la norma NTC 6047:

1.3.1. Dimensiones

En todas las zonas se debe tener en cuenta los siguientes espacios necesarios para el desplazamiento de personas usuarias de sillas de ruedas:

- Espacio de aproximación. Espacio mínimo libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 120 cm de longitud, que posibilita a una persona usuaria de silla de ruedas aproximarse y usar una ayuda técnica, mobiliario o equipamiento.
- Espacio de maniobra. Espacio mínimo libre de obstáculos que posibilita inscribir un círculo de 150 cm de diámetro, con el fin de posibilitar a una persona usuaria de silla de ruedas girar y maniobrar.
- Espacio de transferencia. Espacio mínimo libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 120 cm de longitud, que posibilita a una persona usuaria de silla de ruedas posicionarse próxima a la ayuda técnica, mobiliario o equipamiento al cual necesita realizar una transferencia.
- El ancho mínimo no obstruido de la entrada de las puertas no debe ser inferior a 800 mm; se recomiendan 850 mm. o más, ya que será necesario más espacio para una persona que usa una silla de ruedas eléctrica.

1.3.2. Espacio Reservado para Estacionamiento Accesible

- Ubicación. Ubicados lo más cerca posible de la entrada principal. Se recomienda que la distancia desde el espacio de estacionamiento accesible hasta la entrada principal sea inferior a 50 cm.
- Número de espacios reservados para estacionamiento accesible. Se deben tener en cuenta la disposición de espacios de estacionamiento para personas usuarias de sillas de ruedas.

Manual de Atención Incluyente

2. SEÑALIZACIÓN

En relación a las señales, se debe tener en cuenta, entre otros aspectos:

- Las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles.
- Las señales se deben suministrar en relieve y en braille.
- Las señales se deben fabricar en materiales robustos y deben ser fáciles de cambiar, limpiar y reparar.
- Se debe evitar una cantidad excesiva de señales cercanas, al igual que material visual colocado demasiado cerca de las señales fijas en las paredes (por ejemplo, carteles)

Para efectos del cumplimiento del presente Manual, los ordenadores del gasto tanto del nivel central como en las alcaldías locales deberán verificar la necesidad de adelantar el suministro del diseño, elaboración e instalación de elementos de señalización informativa para las personas con limitaciones auditivas y de visión (braille). Para tal efecto, en los estudios previos y pliegos de condiciones que den origen a la contratación, se deben tener en cuenta los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 y Norma Técnica de Calidad 4144 (“Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, espacios urbanos y rurales. Señalización”), en especial:

Señales táctiles:

- Las señales táctiles deberán realizarse en relieve suficientemente contrastado, no lacerante y de dimensiones abarcables por el elemento que la deba detectar, dedos, pies o bastón.

Señales audibles:

- Deberán ser emitidas de manera distinguible e interpretable.
- Se deberá prestar especial atención a los niveles de sonido máximos de estas señales, con el objeto de evitar que las mismas resulten lacerantes

Ubicación:

- Las señalizaciones visuales ubicadas en las paredes, los emisores de señales visuales y audibles que se coloquen suspendidos y las señales táctiles de percepción, deben estar a la altura enunciada en la Norma Técnica de Calidad 4144 última actualización, o en la vigente para el momento de la contratación.
- En los casos que se requiera una orientación especial para las personas ciegas, las señales táctiles se dispondrán en pasamanos o en líneas de referencia para que acompañen los recorridos.

Manual de Atención Incluyente

- Las señales táctiles que indiquen la proximidad de un desnivel, deberán realizarse mediante cambio de textura.
- En el exterior de los edificios públicos debe existir el símbolo de accesibilidad correspondiente que indique que el edificio es accesible o franqueable.

Dimensiones:

- Las dimensiones de los textos y símbolos deben estar de acuerdo con la distancia del observador.
- El tamaño de las letras debe ser conforme lo establecido en la Norma Técnica de Calidad NTC 4144 última actualización, o en la vigente en el momento de la contratación.

Materiales:

- Las señales deberán ser fabricadas con materiales resistentes a las condiciones a las que se verán sometidas y deben ser fáciles de cambiar, limpiar y reparar.

III. ACCESIBILIDAD AL CANAL VIRTUAL

1. Generalidades.

A fin de garantizar la accesibilidad a través del canal virtual, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Norma Técnica de Calidad 5854 en lo relativo a las páginas web, que tiene por intención promover contenidos accesibles a personas en condición de discapacidad visual, auditiva, física, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas, permitiendo que puedan percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con los sitios web.

De acuerdo a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, se debe:

- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Incorporar tutoriales con información clave y videos en lengua de señas y/o Close Caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.

Manual de Atención Incluyente

- Crear un ícono en la página web donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la visite.

Así mismo se debe dar cumplimiento a lo establecido por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones y la norma técnica de calidad NTC 5854; los requisitos de la norma se alinean por los siguientes principios:

2. Principio Perceptible.

En virtud de éste principio la información y los componentes de la interfaz de usuario deben presentarse a los usuarios, de modo que ellos puedan percibirlos:

- Se deben proporcionar alternativas textuales para todo el contenido no textual de modo que se pueda convertir a otros formatos que las personas necesiten, tales como textos ampliados, braille, voz, símbolos de lenguaje más simple.
- Medios tiempo dependientes: Se deben proporcionar alternativas para los medios tiempo dependientes
- Adaptable: Se debe crear contenido que pueda presentarse en diferentes formas (por ejemplo, con una disposición más simple), sin perder información o estructura
- Distingible: Se debe facilitar a los usuarios ver y oír el contenido, incluyendo la separación entre el primer plano y el fondo.

3. Principio Operable

En virtud de éste principio los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables:

- Accesible por teclado. Se debe proporcionar acceso a toda la funcionalidad mediante el teclado
- Tiempo suficiente: Se debe proporcionar a los usuarios el tiempo suficiente para leer y usar el contenido
- Convulsiones: No se debe diseñar contenido de un modo que se sepa podría provocar ataques, espasmos o convulsiones.
- Navegable. Se debe proporcionar medios para ayudar a los usuarios a navegar, encontrar contenido y determinar dónde se encuentran.

Manual de Atención Incluyente

4. Principio Comprensible

En virtud de éste principio la información y el manejo de la interfaz de usuario debe ser comprensible:

- Legible. Se debe hacer que los contenidos textuales resulten legibles y comprensibles.
- Predecible. Se debe hacer que las páginas web aparezcan y operen de manera predecible.
- Entrada de datos asistida. Se debe ayudar a los usuarios a evitar y corregir errores.

5. Principio Robusto

En virtud de éste principio el contenido debe ser suficientemente robusto como para ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de aplicaciones de usuario, incluyendo las ayudas técnicas:

- Compatible. Dado que toda información o funcionalidad que se proporcione dentro de una página web debe ser compatible con la accesibilidad, es muy importante familiarizarse cada vez más con las tecnologías disponibles, que sean compatibles con los requisitos de accesibilidad de la NTC 5854, con el fin de dar cumplimiento a los niveles de conformidad.
- Conformidad. Las páginas web pueden tener diferentes niveles de cumplimiento de la NTC 5854, de acuerdo con el número de requisitos que hayan implementado. Estos niveles indican el mayor o menor grado de accesibilidad y se denominan como niveles de conformidad. De acuerdo con la norma, existen tres posibilidades: A, AA y AAA.

Para que un sitio web (por página) esté conforme con un nivel específico, debe satisfacer todos y cada uno de las exigencias de conformidad en cada nivel.

Aplicación de los Niveles de Conformidad a los sitios web. En la medida en que un sitio web puede estar compuesto por varias páginas, la norma o los niveles de conformidad no requieren aplicarse a todo el sitio web, sino a las páginas que se considere pertinentes.

No obstante, lo anterior debe entenderse como que el nivel de conformidad, si bien es aplicable a las páginas web, debe aplicarse en forma completa a su contenido, es decir, no es posible excluir elementos que formen parte de la misma, el cumplimiento de los requisitos de la norma, en el nivel de conformidad seleccionado.

Manual de Atención Incluyente

Finalmente, es importante tener en cuenta que los siguientes requisitos se deben aplicar en todo el contenido de la página, incluyendo aquel del que no se depende para alcanzar la conformidad, puesto que un eventual incumplimiento puede interferir con el nivel de conformidad alcanzado o pretendido:

4.1.4.2 Control del audio.

4.2.1.2 Sin trampas para el foco del teclado.

4.2.3.1 Umbral de tres destellos o menos

4.2.2.2 Poner en pausa, detener, ocultar.

- Declaraciones de Conformidad. El nivel de conformidad de una página web puede ser declarado dentro de ésta. No obstante, lo anterior, la declaración de conformidad no es un requisito asociado a los niveles de conformidad y tienen un carácter opcional, en el marco de la norma.

Se debe dar cumplimiento a los requisitos de conformidad con las WCAG 2.0. (Guías de Accesibilidad a contenidos WEB) de la Norma Técnica de Calidad 5854.

IV. ACCESIBILIDAD AL CANAL TELEFÓNICO

Con el fin de brindar un servicio adecuado a la población sorda, se debe hacer uso del Centro de Relevó, el cual facilita la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia. El Centro de Relevó debe ser entendido como un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevó se puede acceder de manera telefónica y/o virtual.

Frente a la accesibilidad, en el marco de lo establecido en la normatividad vigente, en especial en la Ley 1618 de 2013 (derechos de las personas en situación de discapacidad) y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), todas las entidades públicas deben garantizar el acceso a los servicios de la Administración Pública.

Manual de Atención Incluyente

Siendo así, el canal virtual y el canal telefónico son fundamentales para garantizar una adecuada comunicación ciudadano – entidad pública, por lo cual deben ser completamente accesibles y ajustados de manera continua, para que independientemente de las características de las personas, puedan ejercer su derecho de mantenerse informada y así acceder a los servicios que presta el Estado.

Para tal efecto, cada dependencia de la Secretaría Distrital de Gobierno deberá consultar y acceder a los instrumentos existentes que han sido puestos a disposición por el Departamento Nacional de Planeación con la finalidad de fortalecer no sólo la atención telefónica sino virtual¹.

¹ <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Herramientas-Servicio/Soluciones%20para%20la%20inclusion%20social/Paginas/Canal-Virtual-Telef%C3%B3nico.aspx>

V. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUYENTE

El reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad, implica que los servidores públicos de la entidad tengan la capacidad de identificar los tipos de discapacidad existentes, a fin de reconocer particularidades que permitan brindar a la población una mejor atención y orientación.

Siendo así, el artículo 1 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, indica que dentro de la condición de discapacidad se incluye a “aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones a los demás”. De acuerdo a lo anterior, los tipos de discapacidad se enuncian a continuación:

1. Tipos de Discapacidad.

1.1. Discapacidad Sensorial.

- *Discapacidad Auditiva.* Es aquella que presenta alteración en las funciones sensoriales auditivas y/o estructuras del oído o del sistema nervioso, que implica principalmente limitaciones en la ejecución de actividades de comunicación sonora. Comprende personas con sordera total o con hipoacusia (Disminución en la sensación de la audición).
- *Discapacidad visual.* Las personas con discapacidad visual presentan alteraciones del sistema visual, que trae como consecuencia dificultades en el desarrollo de actividades que requieran el uso de la visión. Comprende las personas ciegas o con baja visión.
- *Sordoceguera.* Discapacidad que presenta compromiso auditivo y visual, y puede ser parcial y total; se manifiesta en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir o desenvolverse en el entorno.

- 1.1. *Discapacidad física o motora.* Presenta alguna alteración en el aparato motor, de manera transitoria o de manera permanente, consecuencia de una alteración en el funcionamiento del sistema nervioso,



muscular, óseo o en varios de ellos alternamente. Esta condición genera dificultad del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. en quien la padece para participar en las actividades propias de su vida cotidiana, manipular objetos, acceder a diferentes espacios, lugares y actividades que pueden realizar quienes no la padecen.

- 1.2. *Discapacidad Cognitiva.* Se caracteriza por la presencia de limitaciones en el funcionamiento intelectual como el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. Las personas que la padecen poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje, y si se dispone de los apoyos necesarios su desempeño social es apropiado.
- 1.3. *Discapacidad mental.* Las personas que la padecen presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sentimientos, humor, habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Se incluyen los trastornos depresivos, bipolares, de ansiedad y de personalidad, entre otros.
- 1.4. *Discapacidad múltiple.* Presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo que hace necesario contar con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que se vive y desarrolla. Trae limitaciones en la vida cotidiana que conduce a restricciones significativas en la vida social.

2. *Protocolos de atención según el tipo de Discapacidad*

Se realizan las siguientes recomendaciones generales y específicas por tipo de discapacidad, con la finalidad de garantizar en la atención la inclusión de las personas con discapacidad.

2.1. **Recomendaciones Generales**

- Antes de iniciar la atención, es necesario presentarse con nombres y apellidos.
- Dirigirse a la persona por su nombre.
- Se debe hacer alusión a “Personas con discapacidad” o “persona con discapacidad”.
- Nunca referirse o utilizar el término “persona discapacitada”.
- Quien brinda la atención debe asegurarse que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que requiera saber; en caso de que la persona no comprenda el



mensaje, se debe buscar otra manera de explicarlo utilizando un lenguaje claro, simple y haciendo uso de los recursos que considere necesarios (escritos, gráficos etc.).

- Se debe permitir que la persona con discapacidad hable por sí misma; en caso que la persona esté con acompañante, evitar mirar o dirigirse exclusivamente a éste último, salvo que la persona con discapacidad lo solicite.
- No tratar al adulto con discapacidad como si fuera un niño.
- Dar un mayor tiempo de respuesta a la persona para que comprenda el diálogo, en caso de presentar deficiencias cognitivas o mentales.

2.2. Recomendaciones de Atención por tipo de discapacidad.

2.2.1. Discapacidad Física (Personas en silla de ruedas, Bastones Andadores):

- Preguntarle a la persona si necesita ayuda con su movilidad, sobre todo en los casos en los que se presentan problemas de accesibilidad. En caso que la persona acepte la ayuda, el servidor público debe ser quien lo dirija.
- Nunca empujar la silla de ruedas o tomar del brazo, antes que la persona expresamente manifieste su interés en recibir ayuda.
- En caso de que quien brinda la atención esté de pie, ésta debe buscar sentarse o ponerse en cuclillas para brindar la orientación o la atención solicitada por parte de la persona en silla de ruedas. Siempre se debe conservar una distancia de por lo menos un metro.
- Tener en cuenta que la silla de ruedas hace parte del espacio personal, por lo cual no se debe apoyar ni mover sin el permiso respectivo.
- No tomar a la persona del brazo para ayudar en su desplazamiento, salvo que ésta le solicite expresamente que lo haga.
- En caso de requerir cargar la silla de ruedas, se deberá hacer por dos personas adultas, en la forma en que la persona con discapacidad lo indique.

2.2.2. Discapacidad Visual.

- Antes de iniciar la comunicación, presentarse e identificarse.
- Si al saludar la persona no extiende la mano, puede de manera muy suave y respetuosa tomar a la persona del hombro para hacerle saber su intención de saludo.
- Indicar si hay otras personas presentes.



- Si requiere ausentarse, avisar previamente a la persona.
- No utilizar palabras como “allí”, “aquello”, “esto”.
- Ser lo más descriptivo posible respecto a la orientación que requiere la persona. Utilizar términos claros en relación a la ubicación especial, como “a la izquierda”, a la “derecha” etc.
- En ningún caso sustituir el lenguaje verbal por lenguaje físico.
- No hacer uso de exclamaciones que pueden generar temor o ansiedad en la persona, tales como “ay”, “uf” o “cuidado”.
- No utilizar el término “vidente” o “no vidente”, ya que son incorrectos. Se puede decir “persona ciega”, ya que es un término correcto.

2.2.3. Discapacidad Auditiva:

- Se debe ubicar en un lugar que permita una iluminación adecuada de su rostro, y la de su interlocutor.
- Se debe indagar si la persona lee, ya que esto facilitará la entrega de la información.
- Se debe hablar de frente, ya que la persona necesita ver los labios de su interlocutor.
- Se debe modular con naturalidad, y de manera clara.
- Repetir las indicaciones o la información de ser necesario.
- No se debe exagerar el tono de la voz, a menos que la persona lo solicite.
- El llevar audífono NO garantiza que la persona escuche claramente.
- Se debe indagar si el mensaje fue recibido adecuadamente por parte del interlocutor.

2.2.4. Discapacidad Cognitiva

- Tener paciencia, en caso que la persona tenga deficiencias en la comunicación; se debe dar todo el tiempo a la persona para expresarse, sin que ésta se ponga nerviosa.
- Asegurarse que la persona entendió la información entregada, la cual debe suministrarse de manera sencilla.
- Se debe ser paciente; ya que la persona puede expresarse de una manera no fluida.
- No es aconsejable hablarle a la persona de su tipo de discapacidad, ni emitir juicios o calificaciones subjetivas.

Manual de Atención Incluyente

2.3. Utilización de terminología adecuada

El lenguaje utilizado por parte de los servidores públicos deberá ser adecuado lo que garantizará un adecuado servicio; de manera específica debe garantizarse que el lenguaje no atentará contra la dignidad de las personas, en especial cuando padezcan algún tipo de discapacidad.

De acuerdo a la Guía para periodistas “Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla” (Fundación Saldarriaga Concha, 2012), se sugiere tener en cuenta las siguientes expresiones para la atención a personas en condición de discapacidad:

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado	Persona con Discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	<ul style="list-style-type: none"> - Persona de talla baja - Persona con acondroplasia
Ciego	<ul style="list-style-type: none"> - Persona Ciega - Persona con discapacidad visual - Persona con baja visión
(el) Sordo	<ul style="list-style-type: none"> - Persona sorda - Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	<ul style="list-style-type: none"> - Persona hipoacúsica - Persona con baja audición - Persona con limitación auditiva
Inválido, minusválido, “tullido”, lisiado, paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental – Enfermo mental – Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	<ul style="list-style-type: none"> - Persona que experimentó o que tiene.... - Persona en situación de...
Aquejado por.... / padece.../ sufre...	Persona que tiene...

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos internos

Código	Documento
N/A	
Sin código	

3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991		
Ley 361 de 1997	1997	“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones”.	Toda la ley
Ley 982 de 2005	2005	“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones.”	Toda la ley
Ley 1145 de 2007	2007	“Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad, y se dictan otras disposiciones”.	Toda la ley
Ley 1306 de 2009	2009	Por la cual se dictan normas para la Protección de Personas con Discapacidad Mental y se establece el Régimen de la	Toda la ley

Manual de Atención Incluyente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		Representación Legal de Incapaces Emancipados.	
Ley 1287 de 2009	2009	“Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997”	Toda la ley
Ley 1346 de 2009	2009	“Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre Derechos de las personas con Discapacidad”.	Toda la ley
Decreto Ley 1538 de 2005	2005	“Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 361 de 1997”	Toda la norma
Decreto 19 de 2012	2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”	Art. 13.
Ley 1618 de 2013.	2013	“A través de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.	Art. 5, numeral 4.
NTC 4139	2012	Accesibilidad al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales	Toda la norma
NTC 4141	1997	Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultad de comunicación.	
Norma Técnica de Calidad NTC 5854	2011	(Guías de Accesibilidad a contenidos WEB)	Toda la norma

Manual de Atención Incluyente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
NTC 5610	2008	Accesibilidad al medio físico. Señalización táctil	Toda la norma
NTC 6002.	2013	Accesibilidad de las personas al medio físico. Viviendas Accesibles	Toda la norma
Norma Técnica de Calidad 6047 de 2013	2013	“Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública, Requisitos”.	Toda la norma
GTC 137	2011	Gestión del Riesgo. Vocabulario.	Toda la guía
N/A			

3.3. Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
N/A			