

EEPP de la Ceja E.S.P.

Incluyente



23
Años

Brindando bienestar a los cejeños
#ServiciosdeCalidad



Contenido

Marco Legal	4
Aprendamos sobre la discapacidad.....	6
Herramientas de apoyo al servicio de un enfoque incluyente.....	11
Un cambio en la cultura organizacional	14
¿Cómo atender a un ciudadano en situación de discapacidad?	18
De acuerdo con la categoría de la discapacidad tenga en cuenta.....	21
Decálogo hacia la atención incluyente	27
Referencias bibliográficas.....	29



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., en el marco del capítulo de buen gobierno del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018.

Ha incluido dentro de su accionar el desarrollo de buenas prácticas que faciliten el relacionamiento con la población en situación de discapacidad; buscando garantizar el buen servicio y el acceso a la información pública a esta población impactando así la cultura organizacional y contribuyendo al desarrollo permanente de una sociedad más justa, más incluyente y con igualdad de oportunidades.

Es así como en concordancia con el Plan Estratégico Institucional 2018 – 2030 de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., a través del desarrollo de una cultura incluyente contribuye al cumplimiento de los objetivos al fortalecer la política institucional y el servicio al ciudadano y el fortalecimiento institucional.

Por esto, se ha diseñado la presente cartilla como un elemento de interiorización en la Entidad a través del cual se fortalezcan las habilidades y las competencias de los servidores, buscando así, mejorar los mecanismos de atención al ciudadano en condición de discapacidad con un enfoque diferencial y de derechos donde se involucren las condiciones particulares de la población en situación de discapacidad y sea reconocido su derecho a exigir prestaciones y conductas en un marco de igualdad y corresponsabilidad.



Marco Legal

Las normas consagradas, tienen por objeto impulsar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad, en forma coordinada entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local, las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil, con el fin de promocionar y garantizar sus derechos fundamentales, en el marco de los Derechos Humanos.

- 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”.*
- Ley 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”.*
- Ley 1346 de 2009. *“Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006”.*
- Ley 1287 de 2009. *“Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997”.*
- Ley 1145 de 2007. *“Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”.*



Incluyente

- Ley 982 de 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”.*
- Ley 361 de 1997. *“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 1538 de 2005. *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997”.*
- Norma Técnica Colombiana NTC 6047. Instrumentos de gestión de información pública.
- Norma Técnica Colombiana NTC 4140: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores. Características Generales.
- Norma Técnica Colombiana NTC 4143. Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas.
- Norma Técnica Colombiana NTC 4145. Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.
- Norma Técnica Colombiana NTC 4201. Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Bordillos, pasamanos y agarraderas.
- Norma Técnica Colombiana NTC 4349. Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores.

Aprendamos sobre la discapacidad

De acuerdo con la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Existen diversas categorías de discapacidad entre las que se encuentran:

1. Física o motora



Una persona en situación de discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente y pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos o caminar.



Para alcanzar mayor grado de independencia, podrían requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

2. Discapacidad sensorial



La discapacidad sensorial se encuentra relacionada con la disminución de alguno de los sentidos o la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno. Entre ellas se encuentran:

- **Sensorial auditiva.** En esta categoría se describe la limitación de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos.

En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, aun cuando sea amplificado; personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia, o personas que debido a una pérdida o reducción de la capacidad auditiva se les dificulta entender una conversación en tono normal. En esta categoría se deben incluir también las dificultades de personas con sordera total en un solo oído.



Para aumentar su grado de independencia, ellas podrían requerir de la ayuda de intérpretes, audífonos, implantes, entre otros apoyos.

- **Sensorial visual:** Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad.

Se pueden encontrar personas ciegas o que tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros y objetos en la calle; ver en la noche; ver de lejos o de cerca, por uno o ambos ojos. Para una mayor independencia y autonomía, ellas podrían requerir la adecuación de espacios, señales sonoras, apoyos tecnológicos, entre otros recursos de apoyo.

- **Sordoceguera:** la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva).
- **Sensorial gusto, olfato, tacto:** En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para diferenciar o percibir sabores, olores, aromas, texturas o temperaturas.

Para una mayor independencia y autonomía ellas podrían requerir de señales preventivas, adecuaciones en el ambiente, entre otras ayudas.



3. 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 esta categoría podemos encontrar a las personas con Síndrome de Down.

4. Discapacidad Mental



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.

Algunos casos que se presentan en 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.



5. Voz y habla



Se refiere a trastornos de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones en el tono, la vocalización, la producción de sonidos, la velocidad, y manifestaciones que resultan inadecuadas para el hablante en términos de edad o desarrollo físico.

Las personas con dificultades graves o importantes para articular palabra (por ejemplo, mudez o tartamudez) podrían requerir de apoyos terapéuticos y tecnológicos.

6. Discapacidad Múltiple



Esta discapacidad es aquella donde se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual trae consigo limitaciones en la vida cotidiana.

Las necesidades que se presentan son específicas en movilidad y comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

Herramientas de apoyo al servicio de un enfoque

Las Entidades del Estado deben mejorar sus Sistemas de Servicio al Ciudadano sin desconocer el principio del “Diseño Universal” de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado para que todas las personas, independientemente de su condición tengan acceso a la misma calidad del servicio.

Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, son entendidas como los “ajustes razonables”.





Dependiendo de la categoría, existen diversas herramientas en infraestructura, tecnologías de la información y habilidades comunicativas que facilitan la atención de ciudadanos en situación de discapacidad permitiendo un enfoque incluyente con igualdad de oportunidades para todos:



Para personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:

- Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla.
- Software como JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros; Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla.



Para personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- Acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
- Servicio de interpretación.
- Servicio de Close Caption.
- Tecnología de amplificación específica.
- Señalización visual.



Para personas con discapacidad cognitiva:

- Información en lenguaje simple, explícito y breve.
- Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
- Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario.



Para personas con discapacidad física o motora:

- Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones y prótesis, entre otros.
- Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal”.
- Transporte accesible e inclusivo.



Un cambio en la cultura organizacional

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., comprometidos con la incorporación del principio de igualdad y no discriminación en el desarrollo del quehacer de la Entidad, trabaja para reconocer las necesidades de las personas en situación de discapacidad y promover la superación de las barreras y el goce pleno de derechos de esta población.





Incluyente

Es así como Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. reconoce la importancia de las siguientes acciones:

- Sensibilización de los servidores de Empresas Públicas de La Ceja en la mejora de la atención de personas en situación de discapacidad.
- Definición de lineamientos en la atención de personas en situación de discapacidad.
- Respuesta oportuna a las solicitudes de las personas en situación de discapacidad a través de las herramientas de apoyo disponibles para tal fin.
- Implementación de las herramientas tecnológicas encaminadas al fortalecimiento de la atención a ciudadanos en situación de discapacidad.
- Celebración de convenios tendientes a la facilitación de la atención de ciudadanos en situación de discapacidad.



Así vamos a mejorar...

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., incluye el enfoque diferencial, así como el principio de igualdad, no discriminación, la inclusión y la equidad:



- Adecuación de las instalaciones, espacios o en la infraestructura física, para la atención de personas en situación de discapacidad.
- Módulos prioritarios para la atención de niños y niñas, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas en situación de discapacidad.
- Prioridad en la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.



- Módulos con dimensiones adecuadas para la atención de ciudadanos de talla baja o en sillas de ruedas.



¿Cómo atender a un ciudadano en situación de discapacidad?

“Incluir no es dejar pasar ... Es dar la BIENVENIDA”

Eduardo Massa

Las necesidades de las personas en situación de discapacidad son diferentes dependiendo de la categoría de la discapacidad y las barreras comunicativas que encuentre en el ambiente con el cual interactúa.

A continuación, se presentan los lineamientos que se deben tener en cuenta para el mejoramiento de la atención al ciudadano en situación de discapacidad.

Use el lenguaje apropiado

Recuerde que todas las personas son diferentes y tienen necesidades distintas, pero es la situación la que pone barreras en la comunicación con una persona en situación de discapacidad.

Utilice la terminología adecuada y evite el uso de un lenguaje discriminatorio, estereotipado y re victimizante:



Expresión incorrecta

Expresión correcta



Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con Acondroplasia
Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo Mudo Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica Baja audición Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación 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 Bobo, Tonto, Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...
Aquejado por... Padece... Sufre de ...	Persona que tiene...

De acuerdo a la categoría de la discapacidad tenga en cuenta



Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:

- Identifíquese antes de tener contacto físico.
- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Entere al ciudadano lo que usted está haciendo.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., de manera moderada.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale
- Entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.



- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.



Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Establezca el canal de comunicación que va a utilizar, recuerde que algunas personas utilizan el español, el español escrito o la lengua de señas.
- Recuerde que una Tablet, la aplicación móvil o la página web podrá comunicarse con el Centro de Relevo que le suministrará el apoyo necesario.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.



- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.



Atención a personas con sordo-ceguera:

- Si la persona sordo-ciega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de la-



bio-lectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.

- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.



Atención a personas con discapacidad física o motora:

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.



- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.



Atención a personas con discapacidad cognitiva:

- Dirijase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.



Atención a personas con discapacidad mental:

- Diríjase de manera cordial a la persona con discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad, por ejemplo, movimientos involuntarios, inquietud, somnolencia, entre otros.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

Decálogo hacia la Atención incluyente

Siempre y sin importar la categoría de discapacidad que presente el ciudadano que atiende, tenga en cuenta:

1. Las personas en situación de discapacidad tienen habilidades, son capaces y conocen sus limitaciones. Trátela con dignidad.
2. Olvide la discapacidad, concéntrese en la persona, mantenga una actitud tranquila y trátela de manera respetuosa.
3. Cuando atienda a una persona en situación de discapacidad, diríjase directamente a ella incluso si se comunica con ella a través de un intérprete.
4. Las personas en condición de discapacidad son sujeto de derechos, evite tratarlas como si les hiciera un favor.
5. Evite los estereotipos, los apodos, los rótulos y las etiquetas.
6. Libérese de los prejuiciosos, las personas en situación de discapacidad son seres humanos.



Incluyente

7. Identifique la manera como puede comunicarse con la persona en situación de discapacidad. Sea creativo.
8. Evite el exceso de confianza. Las personas en situación de discapacidad no necesitan compasión.
9. Usted puede marcar la diferencia en la experiencia del ciudadano en situación de discapacidad cuando lo atiende.

Referencias bibliográficas

- Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad Resolución 61/106, de 13 de diciembre de 2006. <http://www.un.org/>
- “Los derechos de las personas con discapacidad en el Sistema de las Naciones Unidas”
- Julio de 2011 <http://www.hchr.org.co>
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación. 2012.
- Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla. Fundación Saldarriaga Concha 2012.
- Ley 1618 de 2013 – 27 de febrero de 2013.
- Educación educativa a personas a personas con discapacidad y capacidades o talentos excepcionales: Colombia aprende. Mayo de 2013 <http://www.colombiaaprende.edu.co>
- Términos Adecuados para Referirnos a Personas con Discapacidad: Grupo de trabajo AVIBA. 31 agosto 2015. <http://www.webmati.es>



Incluyente

- Codensa es incluyente. Guía de servicio para atención a personas con discapacidad y personas mayores. Enero de 2016
- http://corporativo.codensa.com.co/es/Documents/Guia_de_servicio_incluyente_web.pdf
- Protocolo para Atención de Personas en Situación de Discapacidad CENSO 2017
- Orientaciones pedagógicas para la atención y la promoción de la inclusión de niñas y niños menores de seis años con Discapacidad cognitiva. ICBF <http://www.icbf.gov.co>
- Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia. Unidad para la atención y reparación de las víctimas, Ministerio de Justicia, Ministerio de Salud. <https://www.minjusticia.gov.co>

EEPP de La Ceja E.S.P.



Incluyente

#TrabajandoconlaGente