



# Guía de **Accesibilidad Inclusiva**



## Lenguaje inclusivo

*Tips para atender personas con:*

- Discapacidad visual.
- Discapacidad auditiva.
- Discapacidad motora.
- Discapacidad cognitiva.
- Discapacidad múltiple.

# ¡Utilicemos un lenguaje inclusivo con expresiones dignas!

## Expresión incorrecta

- Personas con necesidades especiales.
- Discapacitado, deficiente, incapacitadas.
- Personas con capacidades diferentes,
- Lisiado.
- Minusválido, inválido, paralítico.
- Mongólico, retardado, retardado mental.
- Lenguaje de señas.
- El sordo, sordomudo.
- El ciego, invidente, No vidente.
- Insano, demente, loco, trastornado, esquizofrénico.

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

## Expresión correcta

- Persona con discapacidad.
- Persona con discapacidad física.
- Persona con discapacidad intelectual.
- Lengua de señas, Comunicación que utilizan las personas sordas y las personas oyentes con las personas sordas.
- Persona con discapacidad auditiva (no son mudas necesariamente).
- Persona con discapacidad visual, persona con baja visión.



## ¡Tenga en cuenta!

Sin importar la condición y/o discapacidad de la persona, usted debe:

Preguntar primero antes de ayudar.

¿Puedo ayudarlo?

¿Cómo puedo hacerlo?

No ofenderse si su ayuda es rechazada.

Utilizar las herramientas que estén a su alcance para brindar la mejor atención.

# Tipos de **discapacidad**



## **Visual**

Disminución total o parcial de la vista.



## **Cognitiva**

Trastorno del neuro-desarrollo.



## **Auditiva**

Es un déficit total o parcial en la percepción que se evalúa por el grado de pérdida de la audición en cada oído.



## **Física**

Estado físico que le impide a una persona moverse con la plena funcionalidad de su sistema motriz.



## **Múltiple**

Se caracteriza por la presencia de distintas discapacidades en diferentes grados y combinaciones: discapacidad intelectual, auditiva, motora, visual, autismo, parálisis cerebral, algunos síndromes específicos, epilepsia, problemas de comportamiento.

# Atención incluyente a personas **con discapacidad visual**

***La agencia nacional de infraestructura dispone los siguientes espacios:***

Ventanilla de atención preferencial.

Pisos y superficies libres de obstáculos que permitan la libre movilidad tanto a las personas con discapacidad motriz, como visual.

Permite el ingreso de animales de apoyo para las personas con discapacidad.



***Sugerencias***  
para interactuar  
con personas con  
**Discapacidad  
Visual**

- **Salude, identifíquese.** Es esencial establecer un vínculo desde lo personal y no desde el déficit.
- **Permítale autonomía.** Pregúntele sobre sus necesidades. No lo ayude si no lo necesita.
- **Procure mencionar** referencias concretas de situaciones, objetos y personas.
- **Si va a brindar la atención en un lugar específico,** comuníquelo a la persona de obstáculos, escalones o ubicación del mobiliario. Si necesita que le guíe, usted deberá ir delante de la persona con discapacidad visual.
- **Si tiene perro-guía** evite interactuar con él.

***¿Cómo nos comunicamos a través de Convertic?***

- **JAWS:** es un software lector de pantalla que les permite el uso integral de computadores a personas con discapacidad visual total.
- **CONVERTIC:** es un proyecto de inclusión del ministerio de las tic, diseñado para las personas con discapacidad visual, total o parcial.
- **ZoomText:** es un software magnificador de pantalla que les permite a las personas con baja visión, ampliar hasta 16 veces el tamaño de los elementos de la pantalla.



**Sugerencias**  
para interactuar  
con personas con  
**Discapacidad  
Auditiva**

- **Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad** y no a su intérprete o acompañante.
- **Tenga cuidado con las expresiones faciales y corporales**, pues éstas son importantes para complementar los sonidos.
- **Si no entiende lo que la persona le dice**, solicítele que le repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido.
- **Si va a comunicarse por medio escrito, sea breve y claro.** Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases concretas.
- **No realice gestos exagerados sobre lo que está explicando.**



**¿Cómo nos comunicamos a través del Centro de Relevo?**

Hacer el registro en la línea de WhatsApp: **312 -716 – 0421**

- **Relevo de llamadas:** A través de la plataforma del Centro de Relevo, tanto la persona sorda como el oyente tendrán una conversación de doble vía, mediada por un intérprete.
- **Video mensajes por WhatsApp:** la persona sorda grabará un video de máximo 2 minutos y lo enviará al intérprete con el número de contacto para ser comunicado. Línea de WhatsApp: 317- 773- 5093.
- **Servicio de Interpretación en Línea – SIEL:** la persona sorda podrá utilizar esta herramienta cuando se está junto a su oyente.



**Sugerencias**  
para interactuar  
con personas con  
**Discapacidad  
Física**

- **No tenerles lastima.** Las personas con discapacidad desean vivir en situaciones normalizadas y que se valore lo que hacen por el mérito que tiene y no por el hecho de que sean personas con discapacidad.
- **No referirse a ellos con términos despectivos** y ser prudente con los comentarios que se le hacen a la persona, o delante de ella.
- **Dejar sus herramientas de ayuda a una distancia prudente de la persona**, para que ella las pueda alcanzar en caso de que las requiera.
- **Si percibe que una persona necesita una ayuda concreta**, pregúntele primero antes de ayudarlo.
- **No ofendernos si nuestra ayuda es rechazada.**



**Sugerencias**  
para interactuar  
con personas con  
**Discapacidad  
Cognitiva o  
Intelectual**

- **Diríjase directamente a la persona** independientemente de que venga acompañada. Solo si es necesario y en una segunda instancia diríjase a quien lo acompaña.
- **Evite tratarle o hablarle de manera infantil.**
- **Utilice un lenguaje claro**, sencillo y de ejemplos si los considera necesarios para facilitar la comprensión.
- **El trato al que tienen derecho las personas con discapacidad es el mismo que el de cualquier otra persona**, sin compasión, ni paternalismos, sino con naturalidad, respeto y dignidad.



***Sugerencias***  
para interactuar  
con personas con  
**Discapacidad  
Múltiple**

- **Diríjase a ellos de manera cordial y tolerante.**
- **En muchos casos las personas presentan falta de autonomía,** por lo cual es importante atender a las indicaciones o sugerencias del acompañante.
- **Tener paciencia porque los tiempos de respuesta** ante lo que se les solicita pueden ser más lentos.