



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN SEBASTIÁN – MEGACOLEGIO  
Manizales - Caldas  
Código DANE: 117001800111 NIT: 901232478-0  
Licencia de funcionamiento según resolución: 1760 del 16 de agosto de 2018  
Correo electrónico: [tesoreria@sansebastianmegacolegio.edu.co](mailto:tesoreria@sansebastianmegacolegio.edu.co)

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA EN EL ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

## LEY 1996 DE 2019



## **1. INTRODUCCIÓN**

La aprobación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, es un hecho de gran importancia en los derechos humanos. En virtud de esto la discapacidad se asocia a barreras como: limitaciones físicas, mentales o sensoriales al entrar en interacción con el entorno y que impiden el pleno ejercicio de los derechos. Basado en esto, el Estado colombiano ha adquirido el compromiso de promover, proteger y asegurar el goce pleno, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, así como promover el respeto de su dignidad. Por ende, el Estado colombiano está llamado a garantizar un sistema inclusivo, que vele por el amparo efectivo de los derechos para todos y que elimine acciones que pueden configurar actos de discriminación re-victimización.

Con base a lo anterior se permite dar a conocer la implementación de la ley 1996 de 2019, por medio del protocolo de atención inclusiva para personas con discapacidad, el cual permite identificar y controlar las barreras que enfrentan dichas personas en los servicios de educación y que también ofrece herramientas para hacer efectivo el derecho al acceso a la educación para todos.



## 2. CONCEPTOS BÁSICOS

- **Acceso y accesibilidad:** Adaptación del entorno, instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones.
- **Acción sin daño:** Enfoque en prestar el servicio sin causar daños o impacto negativo al usuario.
- **Ajustes razonables:** Modificaciones y adaptaciones en el entorno, espacio, instalaciones y medios de apoyo, con esfuerzo proporcionado, para garantizar servicio en igualdad de condiciones para todos.
- **Apoyo para la toma de decisiones:** Tipos de asistencia que se prestan a la persona discapacitada para facilitar el ejercicio de su capacidad jurídica. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias y asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales.
- **Atención incluyente:** Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación del servicio.
- **Autonomía:** Capacidad que tiene una persona de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones.
- **Barreras:** Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Éstas pueden ser:
  - **Actitudinales:** conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden y/u obstaculizan el acceso en condiciones iguales de las personas con discapacidad al servicio.
  - **Comunicativas:** obstáculos que dificultan el acceso a la información, consulta, conocimiento y en general al proceso comunicativo de las personas con discapacidad.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN SEBASTIÁN – MEGACOLEGIO  
Manizales - Caldas

Código DANE: 117001800111 NIT: 901232478-0

Licencia de funcionamiento según resolución: 1760 del 16 de agosto de 2018

Correo electrónico: [tesoreria@sansebastianmegacolegio.edu.co](mailto:tesoreria@sansebastianmegacolegio.edu.co)

- **Físico:** obstáculos materiales, palpables o construidos, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios a personas con discapacidad.
- **Capacidad jurídica:** Poder que tienen las personas para crear, modificar o terminar relaciones jurídicas reconocidas por el Estado, por ejemplo, firmar contratos, firma de matrícula etc., sin la mediación de un tercero.
- **Discapacidad:** Resultado de la interacción entre las personas con deficiencias (físicas, mentales o sensoriales, permanentes o temporales) y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones.
- **Diseño universal:** Diseño de entornos (espacios, comunicaciones, objetos), programas y servicios, accesibles y usables por la mayor extensión posible de personas.
- **Enfoque diferencial:** Conjunto de medidas y acciones que se ajusten a las necesidades y características diferenciales de los grupos poblacionales y que garantizan la igualdad en el acceso a las oportunidades sociales.
- **Inclusión social:** Proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad de acceder, participar, relacionarse y disfrutar del servicio, junto con los demás, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.
- **Lectura fácil:** Consiste en incrementar el tamaño del interlineado, introducir un tipo de letra más grande del habitual, incluir imágenes fotográficas o ilustraciones realistas y evitar los conceptos abstractos y palabras complicadas.
- **Personas con discapacidad:** Personas que tienen limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales. Tipos de discapacidad que pueden presentar los usuarios:



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN SEBASTIÁN – MEGACOLEGIO  
Manizales - Caldas

Código DANE: 117001800111 NIT: 901232478-0

Licencia de funcionamiento según resolución: 1760 del 16 de agosto de 2018

Correo electrónico: [tesoreria@sansebastianmegacolegio.edu.co](mailto:tesoreria@sansebastianmegacolegio.edu.co)

- **Discapacidad física:** personas que tienen una movilidad reducida de su cuerpo o requieren ayudas para manipular objetos.
- **Discapacidad sensorial:** personas que por alguna afectación, ya sea completa o parcial en sus sentidos, encuentran una serie de obstáculos para comunicarse o realizar sus actividades cotidianas, por ejemplo, personas sordas, ciegas, sordo ciegas, etc.
- **Discapacidad intelectual/cognitiva:** personas cuyo proceso de procesamiento, aprendizaje y adquisición del conocimiento es diferente. Por ejemplo, personas con síndrome de Down o autismo.
- **Discapacidad mental/psicosocial:** personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales son diferentes. Por ejemplo, personas diagnosticadas con depresión, esquizofrenia, trastornos bipolares, entre otras.
- **Discapacidad múltiple:** personas en quienes se combinan varios tipos de discapacidad. Personas con barreras mucho más complejas.
- **Señalética:** Sistema de comunicación visual compuesto por un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a los usuarios acerca de los aspectos del espacio y del servicio.
- **Toma de decisiones con apoyo:** Proceso de escucha y apoyo a la persona con discapacidad intelectual y/o mental para identificar sus metas, deseos, voluntad y preferencias y apoyarla en que las logre.
- **Trato digno:** Parte de la observancia de aspectos tales como respeto, amabilidad, empatía, inclusión, oportunidad, efectividad, disposición y reconocimiento.



### 3. CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO

#### 3.1 Accesibilidad.

##### 3.1.1 Accesibilidad de las instalaciones.

Las zonas de circulación como pasillos y corredores cuentan con las consideraciones asignadas en la ley 1996 de 2019, algunas tales como:

- Acabados firmes, antideslizantes.
- Puertas de oficinas y salas con apertura interna.
- Rampas externa e interna con un espacio suficiente.
- En el acceso por la entrada principal a las instalaciones, entra perfectamente una persona en silla de ruedas.
- Los espacios se encuentran libres de todo objeto susceptible de generar riesgos o accidentes.
- Las superficies de mesas o apoyos que los usuarios utilizan para diligenciar información de manera escrita, están acordes con las características físicas según sea el caso.
- En cada una de las plantas físicas de las instalaciones, se encuentran mapas gráficos de la distribución del lugar, de manera que todas las personas que accedan a las instalaciones, tengan conocimiento de los componentes de entorno.
- Se tiene a disposición y al servicio, módulos de atención que se adecuan para personas con discapacidad, incluyendo personas con talla baja y usuarios de sillas de ruedas.
- En las puertas de principal acceso se cuenta con servicio de vigilancia 24 hr.

Se tiene ubicado en la planta del primer piso los servicios enfocados al público, de manera que toda persona puede acceder a todos los servicios sin necesidad de desplazarse a la segunda planta. Tales como secretaria, tesorería, coordinación, orientación escolar primaria y secundaria y rectoría.



### **3.1.2 Accesibilidad de la información.**

La Institución Educativa San Sebastián, es una entidad que da a conocer información sobre diversos temas de interés a la comunidad, es por eso que se garantiza que la información transmitida sea accesible para todo tipo de persona, esto se logra teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Toda información virtual, escrita o verbal es transmitida con un lenguaje claro y sencillo, de manera que sea accesible a todo tipo de persona.
- En las diferentes dependencias, que comprenden nuestro establecimiento, se dispone de elementos informativos que son visibles a los usuarios, y la mayoría de ellos cuentan con lenguaje braille (lenguaje para personas ciegas o con discapacidad visual).
- Se cumple con las normas técnicas de señalización para puntos de atención y servicio al ciudadano y éstas pueden ser visualizadas desde cualquier punto de vista. De igual manera se ha identificado que esta información está totalmente legible, utilizando altos contrastes y sin utilizar materiales brillantes ni refractivos.

### **3.1.3 Accesibilidad de las comunicaciones.**

- Se utiliza una terminología adecuada en todos los documentos institucionales, comunicados, oficios, memorandos y demás documentos, tanto internos como externos, y en todas las comunicaciones divulgadas por medios de comunicación escrita, gráfica, etc. Esto permite estar en sintonía con la diferencia y el trato digno hacia personas con discapacidad en todas las instancias del servicio.



- Se tienen modelos de comunicación llevados a la lengua de señas.

### **3.2 Trato inclusivo.**

- Los funcionarios reciben capacitaciones acerca de las tipologías de discapacidad y todo o que ello abarca (adecuado y apropiado uso de lenguaje, terminología incluyente, etc.)
- Se da prioridad en el turno de atención a personas con discapacidad.
- Se maneja igualdad de condiciones en el trato y atención a todo ciudadano, sea discapacitado o no.
- El trato de atención al usuario es directamente con la persona encargada del trámite. En caso que sea una persona discapacitada y se encuentre en compañía de un familiar, amigo o cuidador, el trato es directamente con ésta persona, se mantiene una actitud de escucha, se abstiene de realizar otras actividades o distracciones.
- Si es necesario firmar unos documentos y la persona con discapacidad visual sabe firmar, previamente se da lectura al documento por parte del funcionario encargado (secretaria, tesorera, coordinador, rector).
- Se tiene cuidado con el lenguaje utilizado, ya que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que se atenta contra su dignidad y sus capacidades, por ello se refiere a estas personas como “persona con discapacidad, no como discapacitado.”





<b>EXPRESIÓN INCORRECTA</b>	<b>EXPRESIÓN CORRECTA</b>
Discapacitado / Inválido / Lisiado	Personas con discapacidad  Se debe mencionar de manera específica el tipo de discapacidad, agregue los términos física, sensorial (auditiva o visual), mental (cognitiva o psicosocial) o múltiple.
Minusválido / Defecto de nacimiento / Malformación / Postrado	
Deforme / Enano / Confinado en silla de ruedas / Cojo / Mudo	
Sordomudo / Tullido / Paralítico / Retardado menta	
Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico / Esquizofrénico / Epiléptico	
Pobrecito / Cieguito / Sordito / Cojito / Mudito / Mochito	

### 3.3 Ajustes razonables.

Los ajustes razonables son requeridos según las características de cada situación concreta, por lo que demandan poner a prueba el ingenio y la innovación. A continuación algunos de los ajustes razonables que se aplican en el establecimiento.

- Contar con materiales informativos acerca de trámites y servicios que son de fácil lectura.
- Utilizar un lenguaje menos técnico y más simple.
- Agendar al usuario en horarios en los que sea para él más fácil hacer presencia y prestar atención al trámite.



#### **4. APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIONES.**

El apoyo no consiste en tomar decisiones por la otra persona, sino en acompañar y explicar un tema de una manera distinta para la mejor comprensión de un concepto que permita un consentimiento informado, la toma de una decisión de conciencia de lo que ello implica y de las consecuencias que puede acarrear. Los apoyos deben ser definidos conforme a las necesidades particulares de cada individuo, y de las circunstancias o actos para las cuales ellos son requeridos.

En todo caso, los apoyos que se ofrezcan deben estar basados en principios de diseño universal, accesibilidad, ajustes razonables y medidas afirmativas, y deben orientarse esencialmente a impulsar, proteger y salvaguardar la autonomía y voluntad de la persona.

##### **4.1 Identificación de apoyos.**

Éstas son algunas sugerencias con las que se puede identificar el apoyo para la toma de decisiones:

- Preguntar directamente al usuario si necesita apoyo y qué tipo de apoyo.
- Indagar acerca de los siguientes aspectos primero en una reunión privada con el usuario, y si es necesario, en un segundo momento con quien lo acompaña:
  - Con quién vive la persona con discapacidad?
  - Asistió acompañada a solicitar el servicio? De ser así, qué relación tiene el acompañante con la persona con discapacidad?
  - Sabe leer y escribir?
  - Comprende las instrucciones y permanece atento?
  - Puede comunicarse por sí solo o necesita de alguien que le ayude a comunicar ideas?



De esta manera puede presentarse una relación con el usuario (persona con discapacidad) de confianza y respeto.

#### **4.2 Suministro de apoyos.**

En algunos casos de atención a personas con discapacidad auditiva y verbal, se precisa el apoyo de equipos interdisciplinarios o de organizaciones de y para personas con discapacidad, que faciliten la interacción con el usuario y su expresión de voluntad. Lo anterior haciendo una advertencia a la persona de apoyo que no podrá influenciar indebidamente en la decisión que tome la persona con discapacidad.

#### **4.3 Aplicación de salvaguardias.**

Las salvaguardias son aquellas medidas que se adoptan para proteger la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, libre de conflicto de intereses o influencia indebida. Por esto se proporciona un espacio para tener una entrevista a solas entre la persona con discapacidad, en la que se pueda verificar que la persona acude al servicio sin ningún tipo de injerencia o abuso.



## 5. HITOS DEL SERVICIO.

Los acontecimientos ya señalados anteriormente, suponen momentos en los cuales se debe desplegar acciones concretas para superar barreras físicas, de comunicación y actitudinales que tradicionalmente han debido enfrentar y siguen enfrentando las personas con discapacidad, de allí su importancia para la formulación del protocolo. A continuación, algunos hitos a tener en cuenta:

### 5.1 Disponer.

- Contar con elementos necesarios para asegurar la accesibilidad física, a las comunicaciones y a la información, de las personas con discapacidad.
- Los funcionarios deben tener el conocimiento de cómo es la atención al usuario con discapacidad y los vínculos al trato inclusivo.
- Determinar quiénes pueden prestar un apoyo interdisciplinario para la atención a personas con discapacidad y aunque no se cuenta con servicio de apoyo de organizaciones o personas especializadas en apoyo a comunicación con discapacidad, se sugiere a los usuarios la presencia de ellas para la prestación de un mejor servicio.
- Contar con un formato de tratamiento de datos y acuerdo de confidencialidad con cada intérprete que preste sus servicios, los cuales les obligue a guardar la reserva de la información que conozcan y a no divulgarla.

### 5.2 Acoger.

Este hito marca el encuentro del usuario con discapacidad, con los funcionarios de la institución, el cual consiste en dar recepción al usuario e indicar a quien dirigirse, o como solicitar turno de atención. Para que este momento del servicio resulte inclusivo, debe tenerse en cuenta lo siguiente:



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN SEBASTIÁN – MEGACOLEGIO  
Manizales - Caldas

Código DANE: 117001800111 NIT: 901232478-0

Licencia de funcionamiento según resolución: 1760 del 16 de agosto de 2018

Correo electrónico: [tesoreria@sansebastianmegacolegio.edu.co](mailto:tesoreria@sansebastianmegacolegio.edu.co)

- Si el primer contacto del usuario es un vigilante, no se le debe solicitar que exponga su problemática. Simplemente se le debe indicar a quiénder dirigirse o cómo solicitar un turno de atención.
- Permitirse siempre el acceso de perros guía y otros animales de apoyo a las instalaciones de la entidad.

### 5.3 Registrar.

El momento del registro del usuario, corresponde principalmente a la atención suministrada en la recepción-Secretaría. Allí se debe dar la orientación al usuario acerca de cómo y a dónde dirigirse dentro de las instalaciones de la entidad. Se debe tener paciencia y tolerancia para tratar con diferentes tipos de personalidades, niveles de escolaridad y entendimiento. Para que esto sea efectivo se cuenta con lo siguiente:

- La recepción cuenta con un computador, con plataforma de acceso a la información.
- Suministro de información al usuario indicándole el lugar exacto a donde debe dirigirse, asegurándose de que lo haya comprendido. Si el usuario no entiende, se repite el mensaje con una frase más sencilla y/o con gestos naturales que sirven de apoyo sin sobrereactuar.
- Si algún usuario se torna agresivo, se toma control de la situación (es necesario que la persona en este caso se concentre en sus sentidos, respire profundamente y reconozca su rol) evitando situaciones que puedan generar discusiones o violencia.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN SEBASTIÁN – MEGACOLEGIO  
Manizales - Caldas

Código DANE: 117001800111 NIT: 901232478-0

Licencia de funcionamiento según resolución: 1760 del 16 de agosto de 2018

Correo electrónico: [tesoreria@sansebastianmegacolegio.edu.co](mailto:tesoreria@sansebastianmegacolegio.edu.co)

#### **5.4 Asesorar.**

- Brindar al usuario información acerca de los procesos y procedimientos para la solución de inquietudes, utilizando métodos alternos de transmisión informativa (visual, sonoro y táctil) esto de acuerdo con la discapacidad de la persona.
- Adaptar la sala de rectoría y las oficinas de orientación, para que allí puedan utilizarse modos diferenciales para transmitir información, para esto se puede hacer instalaciones de pantallas y/o monitores en los cuales se muestre de manera efectiva la información que se desee suministrar.