



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



## Guía para la atención a personas con **Discapacidad, Comunidades**

Indígenas / Pueblo Gitano o RROM / Víctimas de la Violencia /  
Comunidad LGTBIQ+



Agencia Logística Fuerzas Militares



@AgLogistica



Agencia Logística de Fuerzas Militares



aglogisticafm

# ¿Qué es discapacidad?



Resulta de la interacción entre las personas



Con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad

## Clasificación

La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud - CIF, desarrollada por la Organización Mundial de la Salud - OMS, utiliza un enfoque "biopsicosocial", y define la discapacidad, desde el punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona.

# Tipos de discapacidad

## Discapacidad Sensorial

Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos 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). Entre tanto, la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva).



## Discapacidad 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.

## Discapacidad Física o Motora

Una persona con 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.

## Discapacidad Psicosocial

Limitación de las personas que presentan alteraciones temporales o permanentes de la mente, está compuesta por factores bioquímicos y genéticos. No está relacionada con la discapacidad cognitivo- intelectual y puede ser temporal o permanente. Algunos ejemplos son la depresión, la esquizofrenia, el trastorno bipolar, la bulimia, anorexia entre otros. Es causada por los constantes cambios del entorno social.

## Tipos de Discapacidad



### **Discapacidad Congénita.**

Es una anomalía congénita se denomina también como trastornos congénitos o malformaciones congénitas. Se trata de anomalías estructurales o funcionales, como los trastornos metabólicos, que ocurren durante la vida intrauterina y se detectan durante el embarazo, en el parto o en un momento posterior de la vida.



## **¿Quiénes son las personas con discapacidad?**

Son todas aquellas que tienen 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. Recuerde que la discapacidad no está en la persona sino en las barreras que impone el entorno y que limitan el desarrollo de sus actividades cotidianas y restringen sus posibilidades de participación en los ámbitos de la vida. Para que las personas con discapacidad participen, se debe promover la eliminación de barreras físicas, actitudinales, comunicacionales y tecnológicas.

# ACCESIBILIDAD



## Medios Tecnológicos

### Medidas que se deben adoptar

Para garantizar a las personas con discapacidad el pleno acceso a la información pública y a las comunicaciones, la Agencia Logística cuenta con herramientas prácticas de uso para asegurar los derechos de la población con discapacidad.

### El software lector de pantalla Jaws

Transforma la información de los sistemas operativos, aplicaciones y páginas en audio, permitiendo a las personas en condición de discapacidad visual y utilizar los programas instalados, Zoom Text es un software que permite aumentar hasta 16 veces el tamaño de las letras y cambiar los contrastes de la pantalla, para las personas con baja visión.

### Las descargas de estos softwares

Son completamente gratuitas y pueden ser solicitadas por personas naturales y/o jurídicas.

### El software ConVerTIC

Brinda el lector de pantalla JAWS y el magnificador Zoom Text con descarga gratuita a nivel nacional. Es importante establecer que este software es de uso exclusivo para Colombia.

### ConVerTIC es el proyecto de inclusión del

Ministerio TIC creado desde el año 2013 con el fin de promover la inclusión social, educativa, laboral y cultural a través de uso de las tecnologías para las personas ciegas o con baja visión, mediante la entrega y masificación de los software Jaws, Magic y ZoomText.





**Centro de relevo**  
**Canal telefónico**

Número de vídeo mensajes por  
WhatsApp: 3177735093  
Horario: lunes a sábado de 8:00 am -  
12m y 1:00 pm a 5 pm

**¿Qué es?**

**El Centro de Relevo**

Es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen, se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet. [www.centroderelevo.gov.-](http://www.centroderelevo.gov.-)

**herramientas**

**Video mensajes por WhatsApp**



a través de la opción Vídeo Mensajes por WhatsApp se pueden enviar mensajes cortos entre personas sordas u oyentes, pues un intérprete del Centro de Relevo grabará el mensaje en LSC que envió la persona oyente o hará la llamada para transmitir la información que la persona sorda envió en un vídeo.

**Relevo de llamadas**



Permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lenguaje de Señas Colombiana - LSC en línea.

**Herramienta Apropriación TIC**

Diccionario de usos Lengua de Señas Colombiana / castellano que apoya los procesos de apropiación TIC de las personas sordas a través de la ampliación de vocabulario en castellano.

**App Móvil**

la aplicación móvil es una plataforma virtual que se puede descargar a un celular o a una Tablet y es útil porque permite la comunicación a través del chat de texto o el chat de video.

**Servicio de Interpretación en línea (SIEL)**

Facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.



## ABECÉ de la Discapacidad



Es un documento elaborado por el Ministerio de Salud que contiene un compendio de preguntas frecuentes en temas relacionados con inclusión social y discapacidad. Este documento resulta de gran ayuda para conocer cuestiones puntuales en materia de discapacidad y que está en cabeza de algunas de las entidades que componen el Sistema Nacional de Discapacidad.

## Observatorio Nacional de Discapacidad



El Observatorio Nacional de Discapacidad, en la medida que es parte el Ministerio de Salud y Protección Social, es un instrumento para la formulación, desarrollo y evaluación de acciones de inclusión social para la población con discapacidad en el marco del Sistema Nacional Discapacidad. Este observatorio cuenta con información actualizada y cuenta con recursos académicos y de investigación que pueden ayudar a la hora de establecer cuál es la forma más eficiente de garantizar el acceso a la información.

## DISCAPP

Aplicación móvil, gratuita y accesible, disponible en tiendas de Apple y Android, en la que se puede consultar la oferta institucional disponible para personas con discapacidad. Por medio de esta aplicación se puede buscar aliados y aliadas que permitan generar acciones concretas en la garantía de derechos. Así mismo, cuenta con información relevante sobre el desarrollo normativo y jurisprudencial en la materia.

## Certificación de cumplimiento - nivel AAA Portal Web ALFM



La página web de la ALFM cuenta con apoyos de audio y visuales para que las personas discapacitadas accedan a información relevante de la Entidad, así: es decir, en la parte superior derecha se encuentra un audio explicando la estructura del portal web para las personas de baja escucha, en la parte inferior izquierda encontramos un menú estático que permite ir a la página principal del portal (Home), aumentar el tamaño de la letra en todo el sitio, cambiar el contraste de la pantalla en blancos y negros para facilitar la lectura de personas con baja visión y un video en lenguaje de señas sobre la estructura del portal.



## Canales virtuales

El diseño de la página web de la Entidad facilita el acceso a personas con discapacidad, es necesario verificar que la información publicada en página se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada. El Portal Institucional cuenta con un tutorial de información en Lengua de Señas o/y Close Caption, opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico

## Espacios físicos

La Agencia Logística dirige sus acciones al desarrollo de productos y entornos de fácil acceso para el mayor número de personas posible, el diseño es equivalente para todos, cómodo, estético y seguro.

Con el diseño para todos se construye un entorno accesible y universal (Diseño Universal), sin barreras, y se desarrollan los productos y servicios, de forma que puedan ser utilizados por todos los ciudadanos, que aporten la máxima autonomía personal posible y con independencia de su capacidad funcional.

En este sentido, la estructura de la Agencia Logística cuenta con suelos antideslizantes y sin escalones, con vías alternativas, espacios amplios de fácil acceso a una silla de ruedas, baños adaptados, señalización pensada para personas con problemas visuales, etc.

La oficina de atención al público cumple con las normas mínimas de accesibilidad estipuladas en el Decreto 1538 de 2004.

## Solicitud de información

Es necesario garantizar a todas las personas con discapacidad (ya sea física, visual o auditiva), acceder a información de la Entidad, y a que puedan realizar sus peticiones por cualquiera de los siguientes medios de recepción.

### Medio Electrónico: (persona con discapacidad visual)

Realizar el ajuste razonable con el fin de que la persona reciba en braille la información solicitada en medio físico. En caso de que no sea posible brindarle la información en braille, se debe garantizar la entrega en una USB o CD, para que pueda usarse con el lector de pantallas que la persona utilice.

Si se quiere dar respuesta por medio electrónico, la información debe estar en un formato accesible ya sea en WORD o PDF (no PDF imagen), de modo que la persona ciega o con baja visión pueda leerlos utilizando los softwares de CONVERTIC.



### Medio Presencial

Se debe preguntar a la persona con discapacidad qué apoyo necesita para comunicarse.

Una vez se le otorgue el apoyo, solicitarle que se identifique.

Cuando se haya identificado el ciudadano, se debe responder a la solicitud haciendo uso del apoyo requerido por la persona.

Tener en cuenta que se puede hacer uso de los programas CONVERTIC o CENTRO DE RELEVO, los cuales pueden ser de utilidad para comunicarse con personas con discapacidad visual o auditiva.



### Medio Telefónico: (personas con discapacidad auditiva)

Si la persona ha realizado su solicitud telefónicamente, se debe preguntar en qué tipo de formato desea que se le entregue la información y si ésta requiere de un término para ser respondida.

Debe realizarse el ajuste razonable para dar respuesta a la solicitud, si esta información requiere un término para ser respondida.

Respuesta a una solicitud  
de Información





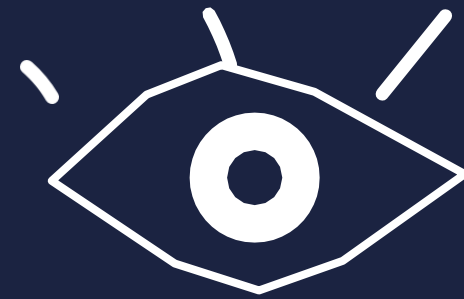
## Física

- \* Atención preferencial.
- \* Tratar a los adultos como adultos.
- \* No adopte actitudes excluyentes, sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.
- \* Evite mirar prolongadamente sus bastones, muletas u otros.
- \* Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo ayudarlo. En el caso que la respuesta sea afirmativa, es la persona en situación de discapacidad quien indica cómo poder ayudarla.
- \* Cuando converse con una persona que está en silla de ruedas, siéntese frente o al lado de ella, o bien, inclínese para quedar a un mismo nivel, ya que esto facilitará el diálogo y la comunicación.



## Auditiva

- \* Atención preferencial.
- \* Ubíquese frente a la persona sorda
- \* Debe modular con naturalidad, sin exagerar.
- \* Utilice un lenguaje simple y directo
- \* No suba el tono de su voz a menos que la persona lo solicite.
- \* Verifique si la persona puede leer, esto puede facilitar la entrega de información.



## Visual

- \* Atención preferencial.
- \* Las respuestas deben ser en forma verbal más que gestual.
- \* No tome el bastón de una persona ciega.
- \* Brinde información acerca de las cosas que las personas ciegas no pueden percibir, como quiénes están presentes, características del lugar o de los objetos del entorno.
- \* Siempre avise su llegada y su retiro del recinto.



## Psicosocial

- \* Atención preferencial.
- \* En muchas ocasiones la persona necesita tiempo para ser escuchada, evitando así que se ponga nerviosa.
- \* En caso que la persona atendida eleve la voz o se altere, usted manténgase sereno y evalúe la situación, de tal forma, de conducir la atención hacia una solución positiva.

## Talla Baja

- \* Atención preferencial.
- \* Tratar al ciudadano según su edad cronológica.

## Intelectual-Mental - Congenita

Atención preferencial.

- \* Disponga de tiempo para que la persona pueda comunicarse de la mejor forma posible.
- \* Entregue la información de manera sencilla y lenta.
- \* Tener paciencia es clave para lograr una buena comunicación.
- \* En algunos casos puede que la persona no se exprese al mismo tiempo o con la velocidad que piensa y eso dificulte el nivel de expresión, por lo tanto, es importante que quien lo atiende le brinde una buena atención haciéndole sentir cómodo y escuchado.
- \* Tratar a la persona con discapacidad de acuerdo a su edad.
- \* Reformular los conceptos para garantizar la comprensión, si es necesario.

# Atención



## Física

- \*Elementos de ayuda técnica como sillas de ruedas.
- \* Espacios y servicios construidos bajo el concepto de "Diseño Universal".
- \* Rutas accesibles.
- \* Puertas Accesibles.
- \* Parqueadero exclusivo.
- \* Ramplas de acceso.
- \* Baño adaptado.
- \* Escritorios de la oficina de atención adaptados a la altura de una persona en silla de ruedas.
- \* Espacios libres de obstáculos.



## Auditiva

- \* Servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
- \* Servicio de Close Caption.
- \* Tecnología de amplificación específica en la página web.
- \* Señalización visual.
- \* Alarmas visuales.



## Visual

- \* Sistema de lectoescritura Braille en los ascensores.
- \* Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla, como el software JAWS y el magnificador Zoom Text.
- \* Páginas web accesibles.
- \* Botones del ascensor con números claros, visibles, se diferencian cromática y lumínicamente cuando se activan.
- \* La botonera se encuentra en un rango entre 0,90m y 1,20m de altura, medido desde el piso del ascensor.
- \* Texturas en el piso con el fin de facilitar la orientación.
- \* Alarmas auditivas



## Psicosocial

- \* Espacios y servicios construidos bajo el concepto de "Diseño Universal".

## Talla Baja

Escritorios y ventanillas construidos bajo el concepto de "Diseño Universal".

## Intelectual-Mental - Congenita

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.

# Accesibilidad

# Términos Adecuados



## Física

Persona con:  
Discapacidad Física.  
Paraplejía  
Cuadruplejía  
Usuario de silla de ruedas  
Amputación  
Movilidad reducida  
Distrofia muscular



## Auditiva

Discapacidad auditiva  
Hipoacusia  
Persona Sorda



## Visual

Discapacidad Visual  
Baja Visión  
Persona Ciega

## Psicosocial

Discapacidad Psicosocial  
Autismo

## Talla Baja

Persona de talla baja  
Persona Pequeña

## Intelectual- Mental - Congenita

Discapacidad cognitiva  
Discapacidad Psíquica  
Síndrome de Down  
Discapacidad Congénita

# Términos Incorrectos

Paralítico  
Confinado a una silla de ruedas  
Mutilado  
Cojo  
Postrado  
Afectado Muscular  
Minusválido  
Inválido

Sordomudo  
El sordo

Invidente  
Cieguito  
Cegato  
Corto de vista  
Tuerto

Loco  
Demente  
Trastornado

Enano  
Pitufo

Retrasado mental  
Bobo  
Tonto  
Mongólico  
Retardado  
Demente  
Enfermo mental  
Deficiente mental  
Subnormal  
Defecto de nacimiento

# Comunidades indígenas





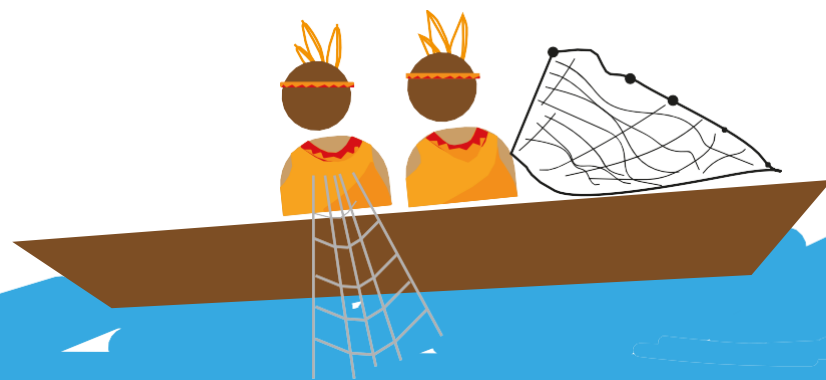
Colombia es reconocida por ser una nación pluricultural y multilingüística, integrada por varias comunidades étnicas que se encuentran a lo largo del territorio, su riqueza cultural, la cual se expresa, entre otros aspectos, a través de la diversidad de lenguas nativas, las cuales se agrupan así: 65 lenguas indígenas, dos lenguas criollas, y la lengua romaní.

En aras de dar garantía del derecho al acceso a la información con criterio diferencial a personas que no hablan castellano y el deber de asegurar que las poblaciones étnicas tengan la posibilidad de conocer la existencia de los documentos públicos que los afectan, se procede con la traducción de la carta de trato digno y la política para el uso y tratamiento de datos personales.

Ahora bien, el acceso a la información con criterio diferencial también implica la posibilidad de que miembros de estas comunidades puedan solicitar información y recibirla en su propia lengua, la ALFM garantiza que las respuestas a las solicitudes de información presentadas de manera verbal o escrita, en cualquier lengua étnica, serán emitidas en la lengua nativa solicitada, por lo cual la Entidad debe solicitar apoyo al Ministerio de Cultura para el proceso de traducción o interpretación requerida.

### Atención Preferencial

- Para peticiones verbales o escritas en lengua nativas se deberá proceder a la traducción con el apoyo del Ministerio de Cultura.
- Brindar un tratamiento especial y diferenciado en virtud del reconocimiento étnico y cultural del pueblo Rrom o Gitano y las comunidades indígenas.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete, en este último caso se deberá solicitar apoyo de un intérprete mediante el Ministerio de Cultura.
- Si ninguna de las anteriores alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite a seguir.
- Se procederá a grabar en un medio tecnológico las solicitudes de información presentadas de manera verbal, con el fin de solicitar apoyo al Ministerio de Cultura en la traducción y posterior respuesta en lengua solicitada.





## Pueblo Gitano o RROM

Hablar una lengua distinta, universal, (el romanés o romaní valaco) y regirse por otras normas culturales y legislativas (la kriss romaní, impartida por ancianos gitanos) convierte a esta minoría étnica en el pueblo más desconocido de la sociedad colombiana.

Existe el reconocimiento de las minorías étnicas y sus derechos en la Constitución Política de 1991 y en los años 90 se dio inicio a la creación del Proceso Organizativo del Pueblo Rrom de Colombia –PROROM– y la Unión Romaní.

Cuando los gitanos llegaron a Colombia trajeron consigo su propia cultural desde la música, danza, gastronomía y lengua hasta otros oficios como la crianza de caballos, el trabajo de los metales y de los textiles, por lo que el Estado Colombiano los identificó como una etnia y les proporcionó las condiciones para su conservación, entre ellas: la celebración de sus fechas históricas (8 de abril, Día Internacional del Pueblo Rrom), reconocimiento de sus símbolos: (una bandera diferente a la colombiana, de dos franjas horizontales: una azul, que representa el cielo, y otra verde, la tierra, el camino. En la mitad una rueda de carreta de color rojo que simboliza la libertad), un himno (Gelem Gelem); acceso a la salud, a políticas de vivienda, a una vida digna y a una educación que incluya el aprendizaje y permanencia de su lengua.

Mediante el Decreto 2957 de 2010 se expidió el marco normativo para la protección integral de los derechos del grupo étnico Rrom o Gitano, bajo los principios de la justicia, la democracia, el respeto de los derechos humanos, la igualdad, la diversidad étnica y cultural y la no discriminación.

## Víctimas de la violencia



# Comunidad LGBTIQ+

Igualdad y no discriminación son principios básicos de las normas internacionales de derechos humanos. Toda persona, sin distinción, tiene derecho a disfrutar de todos los derechos humanos, incluidos el derecho a la igualdad de trato ante la ley y el derecho a ser protegido contra la discriminación por diversos motivos, entre ellos la orientación sexual y la identidad de género.

En más de un tercio de las naciones del mundo se tipifican como delito las relaciones privadas y consentidas entre personas del mismo sexo. Esas leyes violan los derechos a la privacidad y a la no discriminación, protegidos ambos en el derecho internacional, y exponen a las personas al riesgo de ser arrestadas, perseguidas y encarceladas, y, en al menos cinco países, a ser condenadas a la pena de muerte. Otros ejemplos de medidas discriminatorias son la prohibición de que las personas lesbianas, gay, bisexuales y transgénero realicen ciertos trabajos; las restricciones discriminatorias a la libertad de expresión y a las manifestaciones públicas; y la negación del reconocimiento jurídico de las relaciones sexuales entre personas del mismo sexo.

Las personas que son, o se las considera, lesbianas, gay, bisexual, transgénero o intersexuales padecen el estigma social, la exclusión y el prejuicio en el empleo, el hogar, el centro de estudio, las instituciones de atención de la salud y muchas otras facetas de sus vidas.

En Colombia es permitido que los homosexuales se casen, adopten e ingresen a las fuerzas armadas abiertamente; la ley no establece ninguna distinción respecto a las relaciones sexuales entre personas del mismo sexo, y la edad de consentimiento es la misma que para las parejas heterosexuales, es decir, catorce años.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares busca garantizar el principio de igualdad y no discriminación en la atención de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, a través de herramientas visuales y/o audiovisuales que fomenten la no discriminación entre los servidores públicos.

Herramientas visuales: Piezas graficas con mensajes de no discriminación, aceptación e inclusión de personas con identidades de género diverso, publicadas en los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la ALFM.

Herramientas audiovisuales: Videos que informen sobre los derechos y libertades fundamentales de la comunidad LGBTIQ+, asimismo videos que incentiven a los servidores públicos a no discriminar las personas con diferentes orientaciones sexuales y divulgarlos por los medios tecnológicos de la Entidad.