

**PROTOCOLO
DE
ATENCIÓN
INCLUYENTE**

Siempre
Santander

Gobernación de Santander

<https://santander.gov.co>

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
		PÁGINA	3 de 20

Tabla de contenido

1.	PRESENTACIÓN	4
2.	INTRODUCCIÓN	5
3.	CONCEPTOS BASICOS EN LA ATENCION AL CIUDADANO	6
4.	MARCO NORMATIVO	8
5.	CANALES PARA LA ATENCION AL CIUDADANO	9
6.	TIPOS DE DISCAPACIDAD	10
7.	PROTOCOLOS DE ATENCION PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	13
8.	PROTOCOLOS DE ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	14
9.	PROTOCOLO GENERAL PARA LA ATENCION DIFERENCIAL	17
10.	TERMINOLOGÍA APROPIADA	19
11.	FECHAS A TENER EN CUENTA	20

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
		PÁGINA	3 de 20

1.PRESENTACIÓN



La Gobernación de Santander en el marco de la legalidad, integridad, y el goce efectivo de los derechos, además de los compromisos institucionales, que son responsabilidad de los encargados de diseñar y coordinar las estrategias de servicio al ciudadano, es fundamental que todos los servidores públicos, con especial énfasis en los que tienen relación directa con los ciudadanos.

En este sentido, lo primero que se debe tener en cuenta es el respeto por las personas, un valor implícito en todas las relaciones humanas. Este respeto parte del principio fundamental de entender que todos los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados, sin olvidar que TODOS somos diferentes.

Es importante tener en cuenta que las personas con discapacidad, como cualquier otra persona, necesitan ser reconocidas y respetadas. Por lo tanto, se debe entender que una discapacidad no es sinónimo de enfermedad y que todos los individuos, sin importar su condición, tienen las mismas necesidades, por lo que requieren las mismas oportunidades para poder realizarse y participar activamente en la sociedad.

En el presente Protocolo contiene las pautas a través de las cuales los Grupos de Interés pueden consultar las orientaciones generales para la gestión de PQRSD, los servicios, trámites, que ofrece la Gobernación de Santander, en la que cualquier persona pueda acceder, de forma equitativa, digna y con igualdad de oportunidades.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
		PÁGINA	3 de 20

2. INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Santander a través del presente Protocolo busca formalizar y estandarizar los lineamientos para garantizar el acceso a los trámites y servicios de la Administración Pública, en condiciones de igualdad, legitima la acción estatal y contribuye al goce efectivo de los derechos.

Este Protocolo, contiene las pautas básicas para el fortalecimiento del servicio prestado por la Gobernación de Santander. En él se exponen los principales elementos que tanto los funcionarios encargados de la atención directa al ciudadano, como los funcionarios responsables del diseño y coordinación de las estrategias de servicio, deben contemplar a la hora de desarrollar su labor.

El documento se ha estructurado teniendo en cuenta las diferencias individuales y naturales existentes en cualquier sociedad, y reconociendo la importancia de realizar ajustes con el fin de garantizar que todos puedan participar efectivamente de las oportunidades de desarrollo y acceder a los bienes y servicios en igualdad de condiciones.

El presente Protocolo brindará a los Servidores Públicos de la Gobernación de Santander, una herramienta estructurada, que agrega en su diaria labor un enfoque diferencial, en el que se reconozca la existencia de grupos de poblaciones, que demandan atención especializada, acorde con la condición específica y psicológica, adoptando políticas, criterios y procedimientos que correspondan a las particularidades y grado de vulnerabilidad de cada grupo poblacional.

En este orden de ideas se espera sea una herramienta que ayude a mejorar los servicios de atención y orientación para las personas con discapacidad, esto con el fin de garantizar el acceso a los trámites y servicios de la Administración Pública, en condiciones de igualdad, legitima la acción estatal y contribuye al goce efectivo de los derechos, sin ningún tipo de barreras, restricciones, discriminaciones y estigmatizaciones.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
		PÁGINA	3 de 20

3. CONCEPTOS BASICOS EN LA ATENCION AL CIUDADANO



- **ACTITUD:** Comportamiento que emplea una persona frente a la vida. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar.
- **ASERTIVIDAD:** Habilidad que permite a las personas expresar de la manera adecuada, sin hostilidad ni agresividad, sus emociones frente a otra persona.
- **COMPETENCIA:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
- **SATISFACCIÓN:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
- **MEJORA:** Acción encaminada a incrementar la calidad de los servicios, y por tanto, a incrementar la satisfacción de los Servidores Públicos y de los usuarios.
- **ORIENTACIÓN AL USUARIO:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios prestados por la Gobernación de Santander, los cuales deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- **ACCESIBILIDAD:** Facilidad que tiene un determinado público objetivo de entrar en contacto con la posibilidad en adquirir un determinado producto o servicio. Es un componente de la calidad del servicio, incluye aspectos como el horario, ubicación, entre otros.
- **CALIDAD:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
		PÁGINA	3 de 20

- **ATENCIÓN INCLUYENTE:** Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación de un servicio público o privado.
- **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 con las demás.
- **LENGUAJE CLARO:** Comunicar de forma clara y efectiva información, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración.
- **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.
- **ADULTO MAYOR:** Persona de 60 años o más de edad.
- **MUJER GESTANTE:** Mujer en estado de embarazo.
- **VÍCTIMAS:** Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.
- **GRUPOS DE INTERÉS:** Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.
- **GRUPOS ÉTNICOS:** Poblaciones con características culturales propias tales como costumbres y tradiciones que se distinguen del resto de la sociedad manteniendo su identidad.
- **LGBTI:** Comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexual, Transexual e Intersexual.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
		PÁGINA	3 de 20

4. MARCO NORMATIVO



A continuación, se señalan algunas de las principales normas relacionadas con la atención preferencial a la población, con el fin de promocionar y garantizar sus derechos fundamentales, en el marco de los Derechos Humanos.

- **La constitución Política de Colombia**, en el artículo 13 del Capítulo 1 sobre los derechos fundamentales que establece: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”.
- **Ley 1346 de julio 31 de 2009**, ratificó la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”¹, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.
- **Ley Antitrámites (Decreto 19 de 2012)**, dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”. Por esta razón, es importante que todas las entidades públicas tomen medidas y generen una serie de ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.
- **Circular 100-010 del 23 de agosto de 2021**, el Departamento Administrativo de la Función Pública emite esta circular, cuyo objeto busca garantizar el derecho que tiene todo ciudadano colombiano a un lenguaje claro. Esto implica que el Estado pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios e informar sobre sus acciones a través de un ejercicio efectivo de rendición de cuentas.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
		PÁGINA	3 de 20

- **Ley 1346 de julio 31 de 2009**, ratificó la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”¹, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.

- **Ley 082 de 2005**, la cual en su artículo 2 establece la Lengua de Señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües.

En este sentido, los Estados que hayan ratificado la Convención se encuentran en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás, asegurando el goce efectivo y el acceso a la educación, la salud, el empleo, la vivienda, los servicios públicos, el transporte, la cultura, entre otros.

5. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL PRESENCIAL:



- Calle 37 No. 10-30 Bucaramanga, Santander, Colombia – Palacio Amarillo
- Calle 45 No 11-52 Bucaramanga, Santander, Colombia – secretaria de Salud
- Calle 48 No. 27a – 48 Bucaramanga, Santander, Colombia – Edificio IDESAN
- Carrera 25 No 24-26 Bucaramanga, Santander, Colombia – Casa de Participación Ciudadana
- Carrera 4 No 5 - 04 Antigua Licorera de Santander, Floridablanca, Santander, Colombia.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
		PÁGINA	3 de 20



CANAL TELEFONICO:

- Tel (PBX) Palacio Amarillo: (607) 6910880
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 95 00 20
- Línea Móvil: 350 419 10 00 (solo WhatsApp)



CANAL VIRTUAL:

- info@santander.gov.co
- tramitesforest@santander.gov.co
- escribalealgobernador@santander.gov.co
- Sede electrónica www.santander.gov.co botón de PQRSD.



CANAL DE SERVICIO POSTAL:

Calle 37 No. 10-30 Bucaramanga, Santander, Colombia.
Código Postal: 680006

6. TIPOS DE DISCAPACIDAD

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “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”.

Para la Gobernación de Santander el respeto por los ciudadanos implica el conocimiento por parte de todos los servidores públicos, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

✓ 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 sordo-ceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

✓ 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 paraplejía (parálisis de las piernas), cuadriplejía (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.

Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

✓ Discapacidad Cognitiva



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 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. Ejemplos de 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.

✓ Discapacidad Múltiple



Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

7. PROCOLOS DE ATENCION PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

Atención a mujeres embarazadas:

- ❖ Realice saludo de manera habitual.
- ❖ Una vez entran a la sala de espera, el servidor público, debe dar prelación en su atención y serán atendidas sin que tengan que esperar.
- ❖ Asegure asiento disponible y cómodo para la espera.
- ❖ Si se presenta una situación difícil, no actuar a la defensiva, ni con gritos o insultos.



Atención a adultos mayores:

- ❖ Realice saludo de manera habitual.
- ❖ Asigne un turno preferencial.
- ❖ Escuche con respeto y actitud de acompañamiento.
- ❖ Realice preguntas en lenguaje claro y cortas.
- ❖ Verifique si la respuesta fue entendida por el adulto mayor.



Atención a niños, niñas y adolescentes:

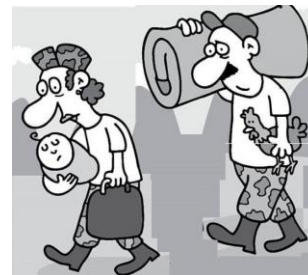
- ❖ Realice saludo de manera habitual.
- ❖ Otorgue turno preferencial para su atención, de acuerdo con el orden de llegada.
- ❖ Llámelos por su nombre, nunca en términos cariñosos o diminutivos.
- ❖ Realice preguntas en lenguaje claro y cortas.
- ❖ Muestre interés por su requerimiento.
- ❖ Entregue la información en un lenguaje claro.



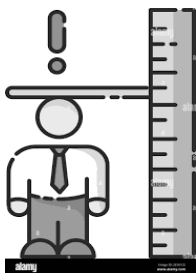
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
		PÁGINA	3 de 20

Atención a personas desplazadas o en situación de vulnerabilidad:

- ❖ Realice saludo de manera habitual.
- ❖ Realice preguntas en lenguaje claro y sencillo.
- ❖ La información que el servidor público brinde debe ser en mayor parte visual con mensajes, concretos y cortos.
- ❖ Al momento de brindar los servicios, tenga en cuenta los beneficios estatales que tienen estas personas.
- ❖ Confirme que la información brindada fue comprendida.



8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Atención a personas de talla baja:

- Realice saludo de manera habitual.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi-abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
- Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Pregunte si la persona de talla baja requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.

Confirme que la información brindada fue comprendida.



Atención a personas con discapacidad física o motora:

- Realice saludo de manera habitual.
- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- Confirme que la información brindada fue comprendida.



Atención a personas con discapacidad sensorial (visual y auditiva):

- Realice saludo de manera habitual.
- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- Atienda las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse.
- Informe a la persona que usted se encuentra presente.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono, dado que puede entender a través de este diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Confirme que la información brindada fue comprendida.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

CÓDIGO	ES-AC-MA-02
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
PÁGINA	3 de 20



Atención a personas con discapacidad cognitiva:

- Realice saludo de manera habitual.
- Diríjase 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 cortos y concretos.
- 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.
- Confirme que la información brindada fue comprendida.



Atención a personas con discapacidad mental:

- Realice saludo de manera habitual.
- Diríjase con respeto.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.
- 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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
		PÁGINA	17 de 19

9. PROTOCOLO GENERAL PARA LA ATENCION DIFERENCIAL

Atención a víctimas:



- Realice saludo de manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo
- No realice juicios.
- No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.
- Escuchar atentamente sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido de situaciones extremas.
- Asegurar la confidencialidad de la información suministrada.
- Asuma una postura corporal sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.



Atención a la población del sector LGBTI:

- Realice saludo de manera habitual.
- No realice juicios
- Brinde una atención que asegure que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Garantice la igualdad de oportunidades.
- No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.
- Respete la cultura de las personas sensibles al género.
- Cuídese de hacer gestos ante la muestra de caricias de una pareja.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
		PÁGINA	18 de 19



Atención a Grupos Étnicos y Culturales:

- Realice saludo de manera habitual.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Garantice la igualdad de oportunidades.
- No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.
- Respete la cultura.
- No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
		PÁGINA	19 de 19

10. TERMINOLOGÍA APROPIADA

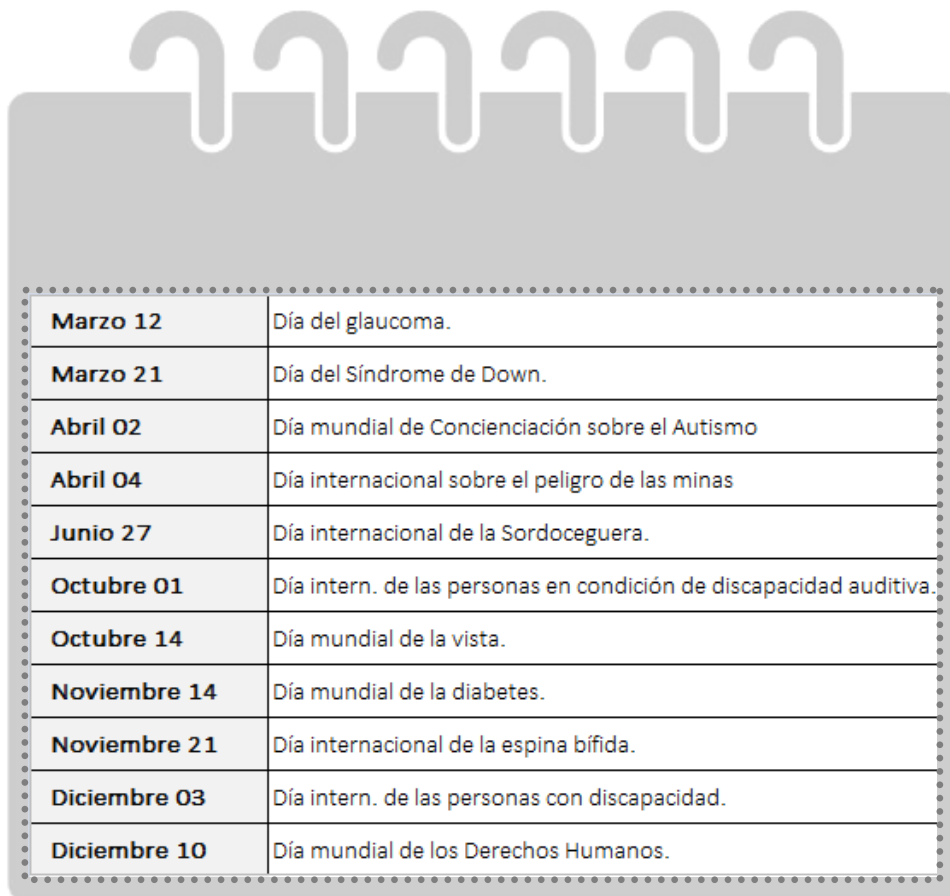
Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta lo siguiente:

Evitemos Expresiones incorrectas como:	Reemplacémoslas por Expresiones correctas como:
<ul style="list-style-type: none"> X Discapacitado X Defecto de Nacimiento X Deforme X Enano X (el) Ciego X Semividente X (el) Sordo X Mudo X Sordomudo X Hipoacúsica X Inválido, Minusválido, tullido, lisiado o paralítico X Confinado a una silla de ruedas X Mutilado X Cojo X Retardado mental o enfermo mental X Bobo, Tonto o Mongólico X Neurótico X Esquizofrénico X Epiléptico X Sufre de... X Víctima de ... X Aquejado por ... X Padece de ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad • Discapacidad Cognitiva • Persona con Discapacidad cognitiva • Persona de talla baja, Persona con Acondroplasia • Persona ciega, Persona con discapacidad visual • Persona con baja visión • Persona sorda • Persona con discapacidad auditiva • Persona hipoacúsica, Baja audición. • Persona con discapacidad física • Persona usuaria de sillas de ruedas • Persona con amputación • Persona con movilidad reducida • Persona que no habla en lengua oral • Persona con discapacidad intelectual • Persona con nervios • Persona con esquizofrenia • Persona con epilepsia • Persona que experimentó o que tiene. • Persona en situación de Persona que tiene...

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE	CÓDIGO	ES-AC-MA-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	16/09/2022
		PÁGINA	20 de 19

11. FECHAS A TENER EN CUENTA



Marzo 12	Día del glaucoma.
Marzo 21	Día del Síndrome de Down.
Abril 02	Día mundial de Concienciación sobre el Autismo
Abril 04	Día internacional sobre el peligro de las minas
Junio 27	Día internacional de la Sordoceguera.
Octubre 01	Día intern. de las personas en condición de discapacidad auditiva.
Octubre 14	Día mundial de la vista.
Noviembre 14	Día mundial de la diabetes.
Noviembre 21	Día internacional de la espina bífida.
Diciembre 03	Día intern. de las personas con discapacidad.
Diciembre 10	Día mundial de los Derechos Humanos.

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	01/09/2022	CREACION DE DOCUMENTO	DIRECTOR(A) DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECRETARIO(A) ADMINISTRATIVO
1	05/09/2022	ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO	DIRECTOR(A) DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECRETARIO(A) ADMINISTRATIVO