



# Guía de Comunicación y Atención Incluyente

INVIAS 2020

# Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Alcance.....	3
4. Fundamento Legal.....	3
5. Recomendaciones generales.....	4
6. Atención incluyente a personas con discapacidad visual.....	5
7. Atención incluyente a personas con discapacidad auditiva.....	5
8. Atención preferente a personas con discapacidad motora.....	6
9. Atención incluyente a personas con discapacidad cognitiva.....	6
10. Atención incluyente a personas en situación de vulnerabilidad.....	6
11. Atención incluyente a personas ROM, indígenas y raizales.....	7
12. Control de cambios.....	7

# 1. Introducción

Dentro de los fines del Estado se encuentra ofrecer y brindar servicio de calidad oportuno y eficiente en aras de garantizar el acceso a los servicios y tramites que la ciudadanía requiera sin importar condición física, psicológica o sociocultural.

Es menester del Instituto Nacional de Vías fundándose en el principio constitucional de la igualdad garantizar que todo ciudadano tenga la posibilidad de ser atendido en los requerimientos que solicite, como derivación de esto es necesario plasmar e implementar una guía de atención y comunicación para atender a las personas que se encuentran en condición de discapacidad intelectual, física o lingüística.

Esta guía se plantea de forma transversal a la entidad como parte del trabajo de fortalecimiento de la cultura del servicio y la adecuación de los canales de atención a las necesidades de la población.

## 2. Objetivo

Establecer las pautas que deben poner en práctica los colaboradores del Instituto Nacional de Vías para una comunicación y atención incluyente con personas con discapacidad, para garantizar una participación efectiva de los bienes y servicios en igualdad de condiciones.

## 3. Alcance

Está dirigido a todos los colaboradores del Instituto Nacional de Vías, que de manera constante o eventualmente se comunican con los usuarios internos y/o externos en ejercicio de sus funciones u obligaciones contractuales.

## 4. Fundamento Legal

- **Ley 1346 de julio 31 de 2009**, ratificó la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”.
- **Ley Estatutaria 1618 de 2013 (febrero 27)** por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

- **Ley Anti-trámites (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”.

- **Anexo técnico Resolución 1904 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección social**, Por medio de la cual se adopta el reglamento en cumplimiento de lo ordenado en la orden décima primera de la sentencia T-573 de 2016 de la Corte Constitucional y se dictan otras disposiciones.

## 5. Recomendaciones generales

A continuación, se presenta un cuadro para un correcto uso de lenguaje incluyente:

USO INCORRECTO	USO CORRECTO
Personas con necesidades especiales, Discapacitado, Deficiente, Incapacitadas	Persona con discapacidad
Personas con capacidades diferentes, Lisiado, Minusválido, Inválido, Paralítico	Persona con discapacidad física
Mongólico, Retardado, Retardado mental	Persona con discapacidad intelectual
Lenguaje de señas	Lengua de señas, Comunicación que utilizan las personas sordas y las personas oyentes con las personas sordas
El sordo, Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva (no son mudas necesariamente)
El ciego, Invidente, No vidente	Persona con discapacidad visual Persona con baja visión
Insano, Demente, Loco, Trastornado, Esquizofrénico	Persona con discapacidad mental

**Fuente:** <https://www.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/lenguaje-inclusivo>

Es necesario que, en cualquier tipo de comunicación expedida, entendiéndose así los oficios, piezas comunicativas, audios, entre otros, deberán hacer uso de las expresiones correctas que se mencionan en el cuadro anterior.

Se propenderá por que las piezas audiovisuales que se encuentren disponibles en la página web cuenten con subtítulos, así mismo se propenderá por que los boletines de prensa que se encuentren disponibles en la pagina web de la entidad cuenten con un audio de apoyo.

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

El INVIAS dispone de los siguientes espacios:

- Ventanilla de atención preferencial.
- Personal capacitado continuamente para una correcta atención.
- Dispositivo electrónico generador de turnos amigables y fáciles de utilizar e interactivos Digibeep.
- Pisos y superficies libres de obstáculos que impidan el normal tránsito y 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.

## **7. Atención incluyente a personas con discapacidad auditiva**

El INVIAS dispone de los siguientes espacios:

- Ventanilla de atención preferencial.
- Personal capacitado continuamente para una correcta atención.
- Dispositivo electrónico generador de turnos amigables y fáciles de utilizar e interactivos Digibeep.

## 8. Atención preferente a personas con discapacidad motora

El INVIAS dispone de los siguientes espacios:

- Ventanilla de atención preferencial.
- Personal capacitado continuamente para una correcta atención.
- Acceso a baños con apoyador lateral, que permita la transición de la persona de la silla al sanitario.
- Dispositivo electrónico generador de turnos amigables y fáciles de utilizar e interactivos.

## 9. Atención incluyente a personas con discapacidad cognitiva

El INVIAS dispone de los siguientes espacios:

- Ventanilla de atención preferencial.
- Personal capacitado continuamente para una correcta atención.
- Acceso a baños con apoyador lateral, que permita la transición de la persona de la silla al sanitario.

## 10. Atención incluyente a personas en situación de vulnerabilidad

El INVIAS dispone de los siguientes espacios:

- Ventanilla de atención preferencial.
- Personal capacitado continuamente para una correcta atención.

# 11. Atención incluyente a personas ROM, indígenas y raizales

El INVIAS dispone de los siguientes espacios:

- Ventanilla de atención preferencial.
- Personal capacitado continuamente para una correcta atención.
- Procedimiento para atención de peticiones en lenguas nativas.

Esta guía fue elaborada basándose en el protocolo de lenguaje claro de la entidad.

# 12. Control de cambios

Elaboró	Revisó	Aprobó
Angelica Maria Agudelo Cardenas <b>Facilitador proceso</b>	Andres Felipe Pedraza Galindo <b>Usuario de consulta de la herramienta del SGC</b>	Margarita Montilla herrera <b>Líder del proceso</b>
José Julián Martínez Dorado <b>Usuario de consulta de la herramienta del SGC</b>	<b>Fecha de revisión:</b> 14/08/2020	<b>Fecha de aprobación:</b> 17/11/2020
<b>Fecha de elaboración:</b> 14/08/2020		

