	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

## Presentación

El Manual de Accesibilidad y Atención incluyente del Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué, permite establecer los lineamientos de Inclusión, Accesibilidad y disminución de las barreras físicas, actitudinales y comunicativas con personas en situación de discapacidad el cual se realiza bajo los preceptos de la convención de los Derechos Humanos de las personas con Discapacidad (2006) aprobada en Colombia mediante la Ley 1346 del 31 de Julio de 2009, que tiene como propósito “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”.

El presente Manual acoge también los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del Departamento Nacional de Planeación – DNP, CONPES 80 de 2004 y el Conpes 166 de 2013, mediante el cual se pretende que las entidades públicas brinden una atención oportuna y de calidad, garantizando el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública teniendo en cuenta las diferencias individuales y naturales existentes en la sociedad, y mejoren los servicios de atención y orientación para las personas con discapacidad.

Así mismo, el artículo 13 del Decreto 19 de 2012, “Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” establece como obligación de las Entidades Estatales establecer mecanismos de atención preferencial a las personas con algún tipo de discapacidad, así como a infantes, mujeres gestantes, adulto mayor y veteranos de la fuerza pública. Conforme lo establecido en el numeral 4 del artículo 5 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, es responsabilidad de las autoridades públicas “incorporar en el presupuesto y los planes de inversiones, los recursos necesarios destinados para implementar los ajustes razonables que se requieran para que las personas con discapacidad puedan acceder a un determinado bien o servicio social, y publicar esta información para consulta de los ciudadanos.”

Igualmente, responde a un interés colectivo por parte de los miembros que componen el Servicio al Ciudadano con atención diferencia, para facilitar la comprensión de factores estructurales de infraestructura física y tecnológicas presentes en la entidad, que pueden imposibilitar o potenciar la participación incidente de las personas con discapacidad.

Por último, recogen consideraciones básicas de accesibilidad e inclusión social para un goce efectivo del derecho a la ciudad, a la movilidad y de la vida en sociedad de las personas con discapacidad. El Manual está basada en las premisas y principios del Diseño Universal y Accesible, entendiendo este como un paradigma aplicable a productos, entornos, programas y servicios que pueden ser utilizados por todas las personas y le apuesta a la disminución de todas las posibles barreras presentes en el entorno y a las que se deben enfrentar desde la cotidianidad las personas con discapacidad.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

**Objetivo:**

Implementar lineamientos para la Accesibilidad y atención incluyente para la disminución de las barreras físicas, actitudinales y comunicativas con personas en situación de discapacidad.

**Alcance:**

Aplica para todos los funcionarios de la entidad, en especial a los funcionarios encargado de la prestación del servicio al Ciudadano. Igualmente aplica lineamientos para el Accesos seguro de las personas con discapacidad y el mejoramiento de la Infraestructura física de las sede administrativa y demás instalaciones del parque deportivo.

**Responsable:**

**Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** Encargo de aprobar planes, programas y proyectos de accesibilidad y atención incluyente.

**Oficina de Talento Humano:** Encargo de realizar los diagnóstico e Informes de las NTC 6047 de 2013.

**Oficina de SG-SST:** Encargada de realizar las recomendaciones de mejora, dentro el Informe de la NTC 6047.

**Oficina de Sistema:** Prestar acompañamiento para la mejora de la Herramienta tecnológica para la atención incluyente.


**Articulación y Ejecución:**

El presente manual se articula con los planes instituciones y transversales de la entidad, y su ejecución se proyecta a largo plazo, de acuerdo a las disponibilidades presupuestales y necesidad que resulten de los diagnóstico NTC 6047 de 2013.

## Fases de Implementación

ACTIVIDADES	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN
Elaboración	2 años

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

Fase Transición articulado a las Política Institucionales y Dimensiones del MIPG	2 años
Implementación	3 año
Articulación con la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano	10 años  Nota: Se tendrá en cuenta la incorporación de recursos y situación financiera del Instituto.
Ejecución Inicial	5 años.
Fase de Madurez	4 años
Seguimiento y Mejora	10 años en adelante

## ARMONIZACIÓN CON LOS PLANES Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD

PROCESO	PLANES Y SISTEMAS DE GESTION	ARMONIZACIÓN
Talento Humano	Procedimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo	Salud y Seguridad en el Trabajo
Talento Humano	Plan de Incentivo	Salud y Seguridad en el Trabajo
Talento Humano	Plan de Bienestar	Sistema integrado de gestión
Sistemas y Comunicaciones	Plan de Comunicaciones	Estrategia de Comunicaciones
Financiera y Contable	Plan Anual de adquisiciones	Manual de Contabilidad
Talento Humano	Plan Institucional de Capacitación	Sistema integrado de gestión
Control y Evaluación	Plan de Mejoramiento	Sistema integrado de gestión

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

Financiera y Contable	Plan de Austeridad	Sistema integrado de gestión
Atención al Ciudadano	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Sistema integrado de gestión
Financiera y Contable	Plan de Adquisiciones	Sistema integrado de gestión

### Definiciones:

Para facilitar la comprensión del presente manual en el marco de lo establecido en la Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013 expedida por el Congreso de la República de Colombia, “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”, así como en la Norma Técnica de Calidad 6047 de 2013, Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), se presentan las siguientes definiciones:

**Acceso y Accesibilidad:** Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y/o servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales.

**Ajustes Razonables:** Modificaciones y adaptaciones necesarias que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas en condición de discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

**Apoyo isquiático:** Soporte ubicado en forma horizontal para apoyar la cadera cuando una persona se encuentre en posición pie-sedente. (Decreto 1660 de 2003, Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad, art. 4).

**Ayudas técnicas:** Aquellos elementos que, actuando como intermediarios entre la persona con alguna discapacidad y el entorno, a través de medios mecánicos o estáticos, facilitan su relación y permiten una mayor movilidad y autonomía mejorando su calidad de vida. (Decreto 1660 de 2003, Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad, art. 4)

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

**Barreras:** Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

**Actitudinales:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

**Comunicativas:** Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

**Físicas:** Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad

**Inclusión Social:** Proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

**Personas con discapacidad:** Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**Espacio físico de atención a la Ciudadanía:** Todos los espacios físicos dispuestos por una Entidad de la Administración Pública o Privada, para la interacción personalizada con los ciudadanos y/o usuarios, en la realización de trámites, la orientación y la asistencia relacionada con el quehacer de la entidad u otros procedimientos, que permitan el acceso a productos y servicios del Estado. Este canal puede estar representado por las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos.

**Diseño Universal:** se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (Ley 1346 de 2009 - Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, 2009).

**Discapacidad:** Es un concepto que evoluciona y resulta de la interacción entre personas con algún tipo de deficiencia y las barreras debidas a la actitud y el entorno que limitan su participación efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones. **Lengua de Señas Colombiana:** La lengua de señas es la lengua natural de las personas sordas. Se basa en movimientos y expresiones a través de las manos, los ojos, el rostro, la boca y el

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

cuerpo. Muchos sordos se comunican con esta lengua y requieren de un intérprete o persona que la maneje para relacionarse con oyentes que no la conocen. (Instituto Nacional para Sordos, 2017).

Vado: Modificación de la acera mediante planos inclinados que permita salvar la diferencia de nivel entre calzada y acera, facilitando la continuidad en el desplazamiento y el cruce de las vías públicas a todas las personas, en especial a los usuarios de sillas de ruedas, a quienes transportan cochecitos de bebé, carros para traslado de mercaderías entre otros. (Norma Técnica Colombiana 4143 - Accesibilidad de las personas al medio físico, ICONTEC, Colombia, 2009).

### **Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047de 2013**

Es una Norma Técnica Colombiana que establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones.

Sirve para que las entidades públicas tengan claridad sobre las especificaciones técnicas requeridas para hacer accesibles e incluyentes los espacios de atención presencial al ciudadano

Para su implementación es preciso llevar a cabo un autodiagnóstico con los requisitos básico de la Norma enfocado a los puntos de atención al ciudadano y acceso a la instalaciones que le permita a las entidades identificar los puntos que serán objeto de construcción y/o adecuación del espacio físico, para que posteriormente, se inicien todos los trámites internos necesarios (presupuestales, contractuales y de talento humano, entre otros) para su ejecución.

Nota: En el caso del Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué, con base al Manual Operativo del MIPG, Política de Servicio al Ciudadano y Política Estratégica del Talento Humano, se aplicarán los requisitos mínimos de la Norma, de acuerdo a las necesidad que presente la entidad.

### **Autodiagnóstico de Espacios Físicos según la NTC 6047de 2013**

Es un documento que recoge y sintetiza todos los requisitos de la Norma Técnica Colombiana 6047 relacionados con espacios exteriores, espacios interiores, itinerarios, acceso, mobiliario, señalización, entre otros, y los presenta en una lista de verificación.

Esta herramienta permite que las entidades puedan auto diagnosticar sus espacios físicos de servicio al ciudadano, respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC 6047 y a partir de los resultados identificar acciones prioritarias para lograr condiciones mínimas de accesibilidad dentro de sus edificaciones y garantizar que las personas que las visitan puedan movilizarse y circular de manera autónoma.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

Para su implementación es importante determinar al interior de la organización un área responsable de aplicar la herramienta, que por su contenido técnico se recomienda sean los arquitectos o ingenieros de las áreas administrativas. Como valor agregado, aplicar a largo plazo los lineamientos marco del convenio entre el DNP y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Construcción y Ciudad Accesible (CIDCCA), por solicitud de la entidad, el equipo de trabajo asignado y el Ciudadano.

Nota: En el caso del Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué, con base al Manual Operativo del MIPG, Política de Servicio al Ciudadano y Política Estratégica del Talento Humano, se aplicarán los requisitos mínimos de la Norma, de acuerdo a las necesidad que presente la entidad.

### Tipos de Discapacidad

El IMDRI retoma lo establecido en el 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” Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006.

- Discapacidad Sensorial: Discapacidad visual, Discapacidad auditiva, Sordoceguera
- Discapacidad Física o Motora
- Discapacidad Cognitiva
- Discapacidad mental
- Discapacidad Múltiple


### Diseño Universal Y Accesible

Es un documento contiene las condiciones o requerimientos mínimos o generales de accesibilidad a tener en cuenta en: accesos, recorridos, puestos de trabajo, baterías sanitarias, iluminación y comunicación.

Esta herramienta ha sido desarrollada para que el IMDRI tengan una visión básica sobre la accesibilidad en sus edificaciones, para garantizar que las personas que visitan los puntos presenciales de atención puedan movilizarse y circular de manera autónoma.

Se retoma lo propuesto por Estrada, R. S. (2017). Pensar y diseñar en plural. Los siete principios del diseño universal. Revista digital universitaria, pagin 6-8, El Diseño Universal permite ser comprendido y aplicado desde la consecución de siete (7) principios que son:

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

 <b>IMDRI</b> <small>Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué</small>	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-007 Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022 Página: 1 de 34

**Uso equitativo:** Este principio permite que todas las personas a pesar de sus diferentes capacidades puedan hacer uso libremente de cualquier dispositivo, construcción o servicio.

**Uso flexible:** El diseño debe acomodarse a las capacidades individuales de cada persona

**Uso simple y funcional:** Este principio permitirá que cada persona, independientemente de su experiencia individual, puede fácilmente comprender y usar un dispositivo, construcción o servicio.

**Información perceptible:** El diseño debe comunicar a las personas la información necesaria y efectiva independientemente de las capacidades individuales.

**Tolerancia al error:** El diseño deberá minimizar los riesgos producto de la maniobra o manipulación de las personas y las consecuencias de acciones no intencionadas, salvaguardando la seguridad.

**Bajo esfuerzo físico:** Este principio apunta que una persona pueda utilizar el diseño cómodamente con el mínimo esfuerzo

**Tamaño y espacio:** El diseño debe proveer el tamaño y espacio adecuado para que una persona pueda acercarse, alcanzar, manipular y hacer uso de los espacios y dispositivos.


### **Símbolo Gráfico De La Accesibilidad:**

El concepto de itinerario peatonal accesible, como elemento estructurador básico de la accesibilidad, se convierte en una herramienta de planificación urbana sostenible y garante de la igualdad de derechos en el uso de la ciudad desde su propia definición: es aquel que garantiza el uso no discriminatorio y la circulación de forma autónoma y continúa de todas las personas. Para garantizar itinerarios que permitan la mayor autonomía, seguridad y un fácil desplazamiento a todas las personas, este debe contar con las siguientes características:

- ▶ Debe ser totalmente continuo, ninguna actividad o uso de los espacios públicos interferirá en este. Eliminando las barreras existentes, tanto fijas como las de carácter temporal.
- ▶ En la resolución sistemática de los cruces con otros itinerarios, sobre todo en itinerario de paso vehicular, se le dará prioridad al peatón en dicho cruce.
- ▶ El espacio público debe contar con tres zonas, franja del paramento del edificio, franja de circulación peatonal y franja de mobiliario.
- ▶ Estas zonas deberán diferenciarse fácilmente, mediante cambio de textura y de color en su entorno y así mismo, deberán estar separadas por una franja táctil de alerta que le indique a una persona con discapacidad visual, que hay un cambio de actividad allí.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*



	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

- ▶ La continuidad de los itinerarios peatonales no debe verse interrumpida en el acceso o paso a los edificios y medios de transporte.
- ▶ Dentro de los itinerarios peatonales aunque todos tienen importancia, el que prevalecerá en el diseño será el peatonal, ya que éste garantizará la circulación a todas las personas, principalmente a Personas en condición de Discapacidad.
- ▶ En todo su desarrollo poseerá un ancho libre de paso no inferior a 180 cm que garantice el giro, cruce y cambio de dirección de las personas usuarias de silla de ruedas; permitiéndose en sitios puntuales sin otras posibilidades, anchos de 120 cm, como mínimo.
- ▶ No deberán existir obstáculos a una altura inferior de 220 cm.
- ▶ La pendiente longitudinal será inferior al 8% y transversal no será superior, por ninguna razón al 2%
- ▶ Se utiliza para informar a los ciudadanos que todo lo que tenga este símbolo, es accesible para todas las personas

Criterios de accesibilidad:

Para garantizar un adecuado acceso a las personas con discapacidad, se debe:

- Permitir el ingreso de perros guías, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad o desplazamiento.
- Disponer de un sistema de guías e información para las personas invidentes o con visión disminuida.
- Las hojas de las ventanas del primer piso, que colinden con andenes o senderos peatonales, no podrán abrir hacia afuera.
- Los desniveles que se presenten desde el andén hasta el acceso del mismo, deben ser superados por medio de vados o rampas.
- En las salas de espera o descanso, disponer de espacios para los usuarios en silla de ruedas que permitan su permanencia sin obstruir las zonas de circulación.
- En las áreas de espera y otras áreas habilitadas con asientos, se recomienda que algunos de estos asientos estén ubicados de manera que un perro de guía o de asistencia pueda acompañar a su dueño y descansar al frente del asiento o debajo de éste.
- Los mostradores y escritorios deberán ser accesibles para ambos lados para usuarios de silla de ruedas. Se debe proporcionar un espacio de maniobra despejado de al menos 1.500 mm de diámetro al frente del mostrador en el lado del recepcionista y en el lado del visitante.
- Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el servidor público.
- Al menos un cuarto de baño accesible para silla de ruedas. Siempre debe tener un lavamanos que permita el acceso a silla de ruedas. Los baños accesibles pueden ser usados por ambos sexos. Debe tener alarma de asistencia en caso de emergencia, y ubicación de barras de agarre

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

- Cuando hay orinales de pared en el cuarto de baño, al menos uno deberá estar adecuado para los usuarios en silla de ruedas.

### Aspectos Del Modelo De Servicio Incluyente

- Es fundamental que todos los funcionarios del IMDRI, en especial quienes por sus funciones u obligaciones tienen contacto con la ciudadanía, puntos de atención al Ciudadano, o tengan consciencia de la responsabilidad que impone la atención al ciudadano, la cual se debe dar con respeto, calidad y oportunidad y que parte del principio de reconocer a todas las personas como seres humanos, que, aunque diferentes, deben tener garantía plena para el ejercicio de sus derechos y deben contar con igualdad de oportunidades para su realización.

### ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS

Para garantizar el acceso de las personas con discapacidad a los espacios físicos, tanto en la Ventanilla de Correspondencia para Atención al Ciudadano y los puntos Internos y Externos del Edificio del Instituto, se debe tener en consideración lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 “Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”. (2013) que menciona, entre otros aspectos, lo siguiente:


contexto urbano:

se consignan las condiciones urbanísticas que deben estar presentes en la ciudad, para la garantía del derecho a la movilidad urbana. La siguiente información es de carácter pedagógico, con el propósito de ilustrar a la ciudadanía y orientarla sobre las condiciones de accesibilidad que deben solicitar a las respectivas entidades competentes:

circulación peatonal:

- No ubicar sumideros en las zonas de vados rampas, cebras y pasos peatonales. Mantener un ancho libre de obstáculos de 1,20 m para la circulación peatonal.
- No obstruya la circulación de las personas con objetos, vehículos o ventas ambulantes. Puede generar riesgos y peligros para las personas con discapacidad.
- Señalizar adecuadamente la presencia de ciclorrutas en andenes, al igual que al borde de andén en paraderos.
- contar con andenes amplios de superficies continuas, homogéneas y con puntos de cruce que incluyan vados de manera que la infraestructura peatonal quede completamente conectada de manera accesible.
- La superficie de andenes debe contar con un sistema de ayuda podotáctil, compuesto por un patrón guía y otro patrón alerta. Se debe velar por el

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

 <b>IMDRI</b> <small>Instituto Municipal para el Deporte y la recreación de Ibagué</small>	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-007 Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022 Página: 1 de 34

mantenimiento del mismo, manteniéndolo en óptimas condiciones para garantizar la circulación segura de los peatones.

- Las esquinas deben estar enmarcadas transversalmente con la podotáctil alerta y contar con vado

#### Esquina

- Las rampas deben estar hechas de material y diseño anti deslizante • Señalar ubicación de bolardo para impedir la invasión de vehículos, mínimo 0,90 m entre sí
- Hacer uso adecuado de la semaforización sonora, la cual orienta y permite los cruces seguros a peatones.

#### Paso Seguro:

- Facilitar el paso seguro de las personas con discapacidad, si ellas lo requieren
- Las intersecciones peatonales en todos accesos deben estar protegidos, conformados por un sistema de vados y señalización que permita su uso seguro.
- El sistema de vados debe contar con un origen y un destino de tal forma que su acceso se haga de forma continua al utilizar la intersección. Su diseño implica que estén alineados y conectados entre sí.
- Dependiendo de la forma del diseño de la intersección su paso seguro puede ser en forma de "O", "U", "I", "I".
- garantizar que las intersecciones cuenten con un sistema de vados de manera que se garantice siempre la circulación segura del peatón.


#### Unidad de correspondencia y puntos de atención al ciudadano: aspectos generales de zonas de ingreso y recepción:

Se sugiere que los espacios destinados a la atención a la ciudadanía tengan en cuenta la zonificación proyectada para el diseño y adecuaciones correspondientes 2021 al 2030, bajo los requisitos siguientes:

Se relaciona con el principio de accesibilidad o condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipo fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar (especialmente en situaciones de emergencia), en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posibles.


- Facilitar el paso seguro de las personas con discapacidad, si ellas lo requieren

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

- Respete el ritmo, la movilidad y el espacio personal de las personas con discapacidad.
- No genere conductas invasivas a menos de que la persona se lo permita.
- Se debe contar con un mapa de ubicación o plano y placas en alto relieve, el cual debe además encontrarse en sistema Braille y/o sistemas de audición y video.
- Se debe dar prioridad en la asignación de turnos a las personas con algún tipo de discapacidad, así como a adultos mayores, mujeres
- Demarcación libre para personas en condición de discapacidad. Sillas prioritarias destinadas para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja.
- Espacios amplios para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad.
- Módulos que permitan las consultas directas, personalizadas y privadas
- Las divisiones en vidrio con las que cuente la edificación deben ser señalizadas a dos alturas y en color contrastante.
- Las rampas de acceso deben contar con un ancho mínimo de 0,90 m para la circulación en un sentido y mínimo a 1,50 m para la circulación en dos sentidos y su inclinación no puede superar el máximo 10%.
- Se recomienda que la puerta de acceso a la edificación no sea únicamente por torniquetes, sino con apertura automática o un espacio de fácil acceso con un ancho mayor a 0,90 m
- Evite ocupar por tiempos prolongados pasillos y las rutas de acceso y salida de la edificación.
- Mantenga estos espacios libres de obstáculos
- Los punto de atención deben contar con avisos y señalización que contengan lengua de señas colombiana y lectura en braille con una ubicación accesible entre los 0,90 y 1,20 m del piso. De igual forma, se recomienda hacer ajustes al contenido de los avisos usando color contrastante y macrotipo
- Las unidades de atención a la ciudadanía deberán disponer de una señalización accesible que indique y oriente a los usuarios y usuarias la ruta de evacuación en caso de emergencia. Recuerde que en los planes institucionales de respuesta a emergencia, deberá contener la respuesta y atención a emergencias a personas con discapacidad.
- Toda unidad de atención a la ciudadanía debe contar con alternativas de acceso ya sea por medio de una rampa o escaleras. La cuales deben estar debidamente señalizadas con información en braille y color contrastante
- Disponer de una fila o servicio prioritario para personas con discapacidad, personas mayores, personas en estado de gestación o con niños y niñas de brazos
- Contar con maqueta o plano de alto relieve ubicado en un lugar de fácil acceso y al alcance que permita al usuario y usuaria la orientación e identificación de las rutas y salidas de emergencia. Plano y Placas en alto Relieve, el cual debe además encontrarse en sistema Braille y/o sistemas de audición y video.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

- El espacio de la recepción debe estar libre de objetos y decoración como muebles, materas, basura, etc.

Las unidades de atención a la ciudadanía deberán garantizar en su espacio de recepción un módulo de atención prioritario con una altura máxima de 80 centímetros para el acceso equitativo de personas con discapacidad física y personas de talla baja. Funcionarios(as) y colaboradores(as) deberán hacer uso:

- vocabulario incluyente desde la recepción, por lo que se recomienda tener en cuenta Lenguaje Claro, Braille y de Señas.
- Disponer de una fila o servicio prioritario para personas con discapacidad, personas mayores, personas en estado de gestación o con niños y niñas de brazos.
- La información debe contar con texto y pictogramas para su fácil comprensión. En lo posible hacer uso de recursos tecnológicos que permitan el acceso a la información con ayudas auditivas y visuales
- Disponer en la cartelera informativa la ruta de evacuación en lenguaje incluyente.
- Las salas de espera deberán contar con una silletería cómoda y ergonómica y un espacio libre de obstáculos.
- Use tecnología para el llamado al usuario o usuaria con mensaje visual y auditivo o realice un ajuste razonable en el que un colaborador(a) de la entidad realice esta labor


Adecuaciones: Anualmente se deberá realizar diagnóstico e incorporación de recursos para las adecuaciones de:

- Andenes
- Vados
- Rampas
- Escaleras
- Ascensores
- Estacionamientos
- Puertas
- Ubicación de controles o detectores de seguridad
- Señalización de Silletería
- Baños públicos adecuados para personas con discapacidad
- Salas de conciliación
- Salas de consulta Auditorios
- mamparas de Acrílicos Transparentes

#### Zonas Externas: Puntos de atención externos :

- En los puntos de atención garantice el espacio para la atención y maniobra a las personas usuarias de sillas de ruedas

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*


	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

- Tenga en cuenta la dimensión y altura del mobiliario para usuarios de talla baja y silla de ruedas
- Evite colocar objetos o decoración elevada que pueda poner en riesgo a una persona con discapacidad visual, l no poder ser percibidos con ayuda del bastón guía
- Si la persona con discapacidad es la que se encuentra solicitando el servicio o realizando el trámite diríjase a la persona por su nombre, con tranquilidad y evitando hacer juicios de valor hacia la discapacidad. •Al realizar la atención vele por la autonomía del ciudadano o ciudadana con discapacidad y diríjase directamente a él o ella y no a su acompañante.
- Garantice la participación y apoyo de los cuidadores y cuidadoras y guías intérpretes
- Uso de tecnología con convenio de plataformas como “centro de relevo”
- Contar con funcionarios/as que sirvan de intérpretes de la Lengua de Señas Colombiana
- Que la documentación destinada a ciudadanos o usuarios cuenten con ajustes razonables para su lectura y comprensión
- Hacer uso de un vocabulario sencillo y claro. Para el caso de personas con discapacidad visual realizar una descripción clara sobre el contexto, imágenes que sean necesarias.
- Garantizar el uso de tecnología o ajustes razonables que le permita al ciudadano o ciudadana conocer los tiempos de espera y llamados para la atención.
- Evite generar trámites adicionales que generen mayor dificultad o barreras de acceso a las personas con discapacidad
- Racionalizar el uso de objetos y decoración que puedan impedir el desplazamiento al interior de una oficina.
- Se recomienda que la apertura de las puertas sea hacia fuera de cada uno de los espacios, garantizando una circulación más amplia para personas usuarios de sillas de ruedas
- Brindar capacitaciones constantes al personal de atención que permitan ser idóneos y tener herramientas para la atención de personas con discapacidad.

#### Baños:

- Garantizar que el ancho de la puerta sea mínimo de 0,80m y este debe permitir inscribir un círculo de 1,20 m de diámetro.
- Apertura de puerta preferentemente corrediza, cerrajería a 0,80m de altura, defácil accionamiento.
- La grifería dispuesta en los baños debe ser accesible; con apoyos abatibles para diestros y zurdos.
- El espacio interior del baño debe estar libre de obstáculos. •Disponga la instalación del lavamanos a una altura que permita el uso de personas de talla

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

baja con una altura no superior a 0,60 m. Para el caso de personas usuarias de silla de ruedas la instalación del lavamanos debe ser a 0,80 m

- Al exterior del baño disponer de un plano en alto relieve del mismo, para facilitar la orientación
- La ubicación del baño debe permitir que cualquier usuario/usuario pueda utilizarlo y debe contar con señalética incluyente que facilite su Identificación
- La puerta debe tener mínimo 0,80 m de ancho y apertura hacia afuera
- La dimensión del habitáculo debe permitir la maniobra de traslado del usuario de silla de ruedas al sanitario y debe contar con barras de apoyo.

Desplazamiento de personas usuarias de Sillas de Ruedas.

Para el caso de los usuarios de silla de ruedas se deben tener en cuenta las demás consideraciones contenidas en la norma NTC 6047:


- Espacio de aproximación: Espacio mínimo libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 120 cm de longitud, que posibilita a una persona usuaria de silla de ruedas aproximarse y usar una ayuda técnica, mobiliario o equipamiento.
- Espacio de maniobra: Espacio mínimo libre de obstáculos que posibilita inscribir un círculo de 150 cm de diámetro, con el fin de posibilitar a una persona usuaria de silla de ruedas girar y maniobrar.
- Espacio de transferencia. Espacio mínimo libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 120 cm de longitud, que posibilita a una persona usuaria de silla de ruedas posicionarse próxima a la ayuda técnica, mobiliario o equipamiento al cual necesita realizar una transferencia.
- El ancho mínimo no obstruido de la entrada de las puertas no debe ser inferior a 800 mm; se recomiendan 850 mm. o más, ya que será necesario más espacio para una persona que usa una silla de ruedas eléctrica.
- Espacio Reservado para Estacionamiento Accesible:
- Ubicación. Ubicados lo más cerca posible de la entrada principal. Se recomienda que la distancia desde el espacio de estacionamiento accesible hasta la entrada principal sea inferior a 50 cm.
- Número de espacios reservados para estacionamiento accesible. Se deben tener en cuenta la disposición de espacios de estacionamiento para personas usuarias de sillas de ruedas.

## Señalización

En relación a las señales, se debe tener en cuenta, entre otros aspectos:

- Las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles.
- Las señales se deben suministrar en relieve y en braille. - Las señales se deben fabricar en materiales robustos y deben ser fáciles de cambiar, limpiar y reparar.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

- Se debe evitar una cantidad excesiva de señales cercanas, al igual que material visual colocado demasiado cerca de las señales fijas en las paredes (por ejemplo, carteles) Para efectos del cumplimiento del presente Manual, los ordenadores del gasto deberán verificar la necesidad de adelantar el suministro del diseño, elaboración e instalación de elementos de señalización informativa para las personas con limitaciones auditivas y de visión (braille).

Para tal efecto, en los estudios previos y pliegos de condiciones que den origen a la contratación, se deben tener en cuenta los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 y Norma Técnica de Calidad 4144 (“Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, espacios urbanos y rurales. Señalización”),

#### Señales táctiles:

- Las señales táctiles deberán realizarse en relieve suficientemente contrastado, no lacerante y de dimensiones abarcables por el elemento que la deba detectar, dedos, pies o bastón. Señales audibles: - Deberán ser emitidas de manera distinguible e interpretable.
- Se deberá prestar especial atención a los niveles de sonido máximos de estas señales, con el objeto de evitar que las mismas resulten lacerantes Ubicación:
- Las señalizaciones visuales ubicadas en las paredes, los emisores de señales visuales y audibles que se coloquen suspendidos y las señales táctiles de percepción, deben estar a la altura enunciada en la Norma Técnica de Calidad 4144 última actualización, o en la vigente para el momento de la contratación.
- En los casos que se requiera una orientación especial para las personas ciegas, las señales táctiles se dispondrán en pasamanos o en líneas de referencia para que acompañen los recorridos.
- Las señales táctiles que indiquen la proximidad de un desnivel, deberán realizarse mediante cambio de textura.
- En el exterior de los edificios públicos debe existir el símbolo de accesibilidad correspondiente que indique que el edificio es accesible o franqueable.

#### Dimensiones:

- Las dimensiones de los textos y símbolos deben estar de acuerdo con la distancia del observador. - El tamaño de las letras debe ser conforme lo establecido en la Norma Técnica de Calidad NTC 4144 última actualización, o en la vigente en el momento de la contratación.


#### Materiales:

- Las señales deberán ser fabricadas con materiales resistentes a las condiciones a las que se verán sometidas y deben ser fáciles de cambiar, limpiar y reparar.

#### Deberes para garantizar accesibilidad a los espacios físicos:

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*



	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

- Realizar los ajustes pertinentes a las normas, reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- Promover el Diseño Universal<sup>2</sup> en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de los ciudadanos con discapacidad.
- Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad estipuladas en el Decreto 1538 de 2004. Por lo tanto, es indispensable verificar de manera especial: \* El ancho y el peso de las puertas. \* El acceso a los baños. \* La inclinación de las rampas. \* Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros). \* Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el servidor público. \* Señalización en braille, ranuras y texturas en el piso con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual. \* Alarmas tanto auditivas como visuales.
- Contar en recepción con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la Entidad, el cual además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.
- Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo a las diversas discapacidades: adaptaciones acústicas, teléfonos para sordos, intérpretes, entre otros.
- Dotar con materiales y equipo tiflotécnico sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audioguías.
- Disponer de sillas y ventanillas prioritarias para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y los usuarios de sillas de ruedas.
- Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.
- Asegurar que las políticas de excelencia en la calidad del servicio también sean aplicadas por las empresas que proveen personal de vigilancia y de servicios generales a la Entidad. Es importante tener en cuenta este criterio al momento de realizar la selección, dado que los vigilantes son la primera cara de la Entidad para el ciudadano. Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran. Es necesario que para el acceso de perros guías, el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza, esto con el fin de evitar distractores.
- Respetar el ritmo, la movilidad y el espacio personal de las personas con discapacidad. No genere conductas invasivas a menos de que la persona se lo permita

### deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

- Realizar el diseño de la página web de la Entidad bajo los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web y el Manual de Gobierno en Línea vigente, los cuales establecen los requisitos para garantizar el acceso universal a las páginas web en Colombia. Es necesario que se capacite en el tema a los encargados de dicha labor o se contrate los servicios de expertos para cumplir con estos estándares.
- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Incorporar -en la medida de lo posible- tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas o/y Close Caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- Crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.

### Accesibilidad Al Canal Virtual

A fin de garantizar la accesibilidad a través del canal virtual, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Norma Técnica de Calidad 5854 en lo relativo a las páginas web, que tiene por intención promover contenidos accesibles a personas en condición de discapacidad visual, auditiva, física, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas, permitiendo que puedan percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con los sitios web. De acuerdo a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, se debe:

- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición
- Incorporar tutoriales con información clave y videos en lengua de señas y/o Close Caption. - Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- Crear un ícono en la página web donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la visite.

Nota: La entidad debe proyecta a largo plazo dentro del Plan de Acción – Proyectos para la mejoras de espacios accesibles al ciudadano, teniendo en cuenta el Manual de Manual de Mantenimiento de Infraestructura Física, y el cronograma de recurso de ejecución de las NO CONFORMIDADES.

Toda actividad de accesibilidad deberá ser presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su evaluación y aprobación.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

## Principios De Accesibilidad Del Canal Virtual:

Así mismo se debe dar cumplimiento a lo establecido por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones y la norma técnica de calidad NTC 5854; los requisitos de la norma se alinean por los siguientes principios:

### Principio Perceptible.

En virtud de éste principio la información y los componentes de la interfaz de usuario deben presentarse a los usuarios, de modo que ellos puedan percibirlos:

Se deben proporcionar alternativas textuales para todo el contenido no textual de modo que se pueda convertir a otros formatos que las personas necesiten, tales como textos ampliados, braille, voz, símbolos de lenguaje más simple.

**Medios tiempo dependientes:** Se deben proporcionar alternativas para los medios tiempo dependientes - Adaptable: Se debe crear contenido que pueda presentarse en diferentes formas (por ejemplo, con una disposición más simple), sin perder información o estructura

**Distinguible:** Se debe facilitar a los usuarios ver y oír el contenido, incluyendo la separación entre el primer plano y el fondo.

### Principio Operable:

En virtud de éste principio los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables:

**Accesible por teclado:** Se debe proporcionar acceso a toda la funcionalidad mediante el teclado - Tiempo suficiente: Se debe proporcionar a los usuarios el tiempo suficiente para leer y usar el contenido –

**Convulsiones:** No se debe diseñar contenido de un modo que se sepa podría provocar ataques, espasmos o convulsiones.

**Navegable:** Se debe proporcionar medios para ayudar a los usuarios a navegar, encontrar contenido y determinar dónde se encuentran

### Principio Comprensible:

En virtud de éste principio la información y el manejo de la interfaz de usuario debe ser comprensible:

- **Legible:** Se debe hacer que los contenidos textuales resulten legibles y comprensibles.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

- **Predecible:** Se debe hacer que las páginas web aparezcan y operen de manera predecible.
- **Entrada de datos asistida:** Se debe ayudar a los usuarios a evitar y corregir errores. **Principio Robusto:** En virtud de éste principio el contenido debe ser suficientemente robusto como para ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de aplicaciones de usuario, incluyendo las ayudas técnicas:
- **Compatible:** Dado que toda información o funcionalidad que se proporcione dentro de una página web debe ser compatible con la accesibilidad, es muy importante familiarizarse cada vez más con las tecnologías disponibles, que sean compatibles con los requisitos de accesibilidad de la NTC 5854, con el fin de dar cumplimiento a los niveles de conformidad.
- **Conformidad:** Las páginas web pueden tener diferentes niveles de cumplimiento de la NTC 5854, de acuerdo con el número de requisitos que hayan implementado. Estos niveles indican el mayor o menor grado de accesibilidad y se denominan como niveles de conformidad. De acuerdo con la norma, existen tres posibilidades: A, AA y AAA. Para que un sitio web (por página) esté conforme con un nivel específico, debe satisfacer todos y cada uno de las exigencias de conformidad en cada nivel. Aplicación de los Niveles de Conformidad a los sitios web. En la medida en que un sitio web puede estar compuesto por varias páginas, la norma o los niveles de conformidad no requieren aplicarse a todo el sitio web, sino a las páginas que se considere pertinentes.

No obstante, lo anterior debe entenderse como que el nivel de conformidad, si bien es aplicable a las páginas web, debe aplicarse en forma completa a su contenido, es decir, no es posible excluir elementos que formen parte de la misma, el cumplimiento de los requisitos de la norma, en el nivel de conformidad seleccionado.

Finalmente, es importante tener en cuenta que los siguientes requisitos se deben aplicar en todo el contenido de la página, incluyendo aquel del que no se depende para alcanzar la conformidad, puesto que un eventual incumplimiento puede interferir con el nivel de conformidad alcanzado o pretendido:

Control del audio.

Sin trampas para el foco del teclado. Umbral de tres destellos o menos

Poner en pausa, detener, ocultar. - Declaraciones de Conformidad.

El nivel de conformidad de una página web puede ser declarado dentro de ésta. No obstante, lo anterior, la declaración de conformidad no es un requisito asociado a los niveles de conformidad y tienen un carácter opcional, en el marco de la norma.

### Accesibilidad Al Canal Telefónico

Con el fin de brindar un servicio adecuado a la población sorda, se debe hacer uso del Centro de Relevo, el cual facilita la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia. El Centro de Relevo debe ser entendido como un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

oyentes, o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevo se puede acceder de manera telefónica y/o virtual.

Frente a la accesibilidad, en el marco de lo establecido en la normatividad vigente, en especial en la Ley 1618 de 2013 (derechos de las personas en situación de discapacidad) y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), todas las entidades públicas deben garantizar el acceso a los servicios de la Administración Pública.

Asimismo, para el Canal Telefónico los Funcionarios de la Entidad deberán aplicar y adoptar los lineamientos establecidos en el Manual de Correspondencia, Manual de PQRSD, Manual de Atención al Ciudadano y el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano.

A su vez, los protocolos de atención deberán evidenciar la información en los plegables publicables en PDF en la Página Web de la entidad.

Siendo así, el canal virtual y el canal telefónico son fundamentales para garantizar una adecuada comunicación ciudadano – entidad pública, por lo cual deben ser completamente accesibles y ajustados de manera continua, para que independientemente de las características de las personas, puedan ejercer su derecho de mantenerse informada y así acceder a los servicios que presta la Gobernación del Tolima.

Por último, para el IMDRI Tolima deberá consultar y acceder a los instrumentos existentes que han sido puestos a disposición por el Departamento Nacional de Planeación y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano con la finalidad de fortalecer no sólo la atención telefónica sino virtual.


## 2.1. Utilice una terminología apropiada

Es importante tener cuidado con el lenguaje utilizado. Los funcionarios deberá reconocer esas palabras consideradas como ofensivas y que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

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

EXPRESION INCORRECTA	EXPRESION CORRECTA
- Discapacitado	+ Persona con discapacidad
- Defecto de nacimiento	+ Discapacidad congénita
- Deforme	+ Persona con discapacidad congénita
- Enano	+ Persona de talla baja + Persona con Acondroplasia
- (el) Ciego	+ Persona ciega + Persona con discapacidad visual

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

- Semividente	+ Persona con baja visión
- (el) Sordo	+ Persona sorda
- Mudo	+ Persona con discapacidad auditiva
- Sordomudo	
- Hipoacúsico	+ Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. + Con limitación auditiva
- Inválido - Minusválido	
- Tullido	+ Persona con discapacidad física
- Lisiado	
- Paralítico	
- Confinado a una silla de ruedas	+ Persona usuaria de silla de ruedas
- Mutilado	+ Persona con amputación
- Cojo	+ Persona con movilidad reducida
- Mudo	+ Persona que no habla en lengua oral
- Retardado mental - Enfermo mental	+ Persona con discapacidad intelectual
- Bobo, Tonto, Mongólico	
- Neurótico	+ Persona con neurosis
- Esquizofrénico	+ Persona con esquizofrenia
- Epiléptico	+ Persona con epilepsia
- Víctima de...,	+ Persona que experimentó o que tiene... + Persona en situación de...
- Aquejado por...	
- Padece...	+ Persona que tiene...
- Sufre de ...	

## CLAVES BÁSICAS PARA LOGRAR UN SERVICIO INCLUYENTE

Por último los funcionarios del IMDRI deberá identificar las siguientes claves básicas:

1. Incluir Modelos MIPG para cada Política y Dimensión, de forma transversal el criterio de inclusión o accesibilidad, como variables necesarias para la evaluación de la calidad e Institucional.
2. Identificar las barreras de espacios físicos, de actitud, de comunicación o de tipo, administrativo entre otras, que impidan al ciudadano con algún tipo de discapacidad acceder a los servicios de la Entidad y recibir un servicio de excelencia.
3. Asegurar que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva y acertiva con la Entidad y tengan la posibilidad de acceder a información clara y concisa para lograr ejercer sus derechos y deberes.
4. Elaborar un Plan de Mejoramiento que permita superar las barreras identificadas en el corto y mediano plazo, y publicarlo a través de medios internos.
5. Realizar ejercicios de capacitación Funcionarios, contratistas y proveedores de la Entidad, sobre los derechos y recomendaciones para la atención de personas con discapacidad.
6. Realizar encuestas de percepción y consultar periódicamente a las personas con discapacidad sobre la calidad en la atención con el fin de lograr el mejoramiento continuo de la Entidad.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

#### INCORPORACIÓN DE RECURSOS:

La Alta Dirección en Comité Institucional de Gestión y Desempeño incorporará recursos al cumplimiento de Accesibilidad, de acuerdo al Diagnóstico presentado por Planeación, SG-SST, Funcionarios Ingenieros Civiles y MIPG. Sustentados bajo los requisitos básicos que estipule la norma NTC 6047 y CONPES, enfocado sólo a los puntos de atención al Ciudadano (Servicio al Ciudadano), que requieren mejoras de infraestructura.

#### BIBLIOGRAFÍA:

<http://discapacidadcolombia.com/phocadownloadpap/GOBIERNO/CONPES%20No.%20166%20de%202013%20DISCAPACIDAD%20E%20INCLUSION%20SOCIAL.pdf>

<https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-social/pol%C3%ADticas-sociales-transversales/Paginas/discapacidad.aspx>

<http://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DisCAPACIDAD.aspx>

<http://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/Observatorio-Nacional-de-Discapacidad.aspx>

<http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m002.pdf>

[https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/29-05-2020/guipa\\_26-12-20191.pdf](https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/29-05-2020/guipa_26-12-20191.pdf)

Cartilla de Andenes Decreto 308/2018, NTC 4143 rampas, 5610 señalización podotáctil, 4729


requisitos de conformidad con las WCAG 2.0. (Guías de Accesibilidad a contenidos WEB) de la Norma Técnica de Calidad 5854.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/LINEAMIENTOS%20BASICOS%20DE%20ACC%20PUNTOS%20DE%20ATENCI%C3%93N.pdf>

#### HISTORIAL DE CAMBIOS:

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-007
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	<b>FORMATO: MANUAL DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b>	Fecha: 06/12/2022
		Página: 1 de 34

Fecha de aprobación versión actual	Versión modificada	Descripción del cambio
Diciembre de 2021	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborado con base al Manual Operativo del MIPG</li> <li>- Programa de Gestión Documental Versión 01 y 02 AGN.</li> <li>- Guía Diagnostico Integral de Archivo AGN</li> <li>- Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivo MGDA</li> <li>- Sistema de Gestión Documental y Electrónico de Archivo SGDEA</li> </ul>

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>Nombre:</b> EQUIPO MIPG <b>Cargo:</b> Contratista - administrativa y financiera. <b>Fecha:</b> Noviembre 2021	<b>Nombre:</b> Jorge Lozano <b>Cargo:</b> Director Administrativo Financiera y Técnica <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Nombre:</b> Alejandro Ortiz <b>Cargo:</b> Gerente <b>Fecha:</b> Diciembre 2021

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*