

Cancillería **Incluyente**



*“No es la discapacidad lo que hace difícil la vida,
sino las **barreras que pone la sociedad**”.*

Julio Espinola



Contenido

Marco Legal	4
Aprendamos sobre discapacidad	7
Herramientas de apoyo al servicio de un enfoque incluyente	12
Un cambio en la cultura organizacional.....	15
¿Cómo atender a un ciudadano en situación de discapacidad?	19
De acuerdo al tipo de discapacidad tenga en cuenta	22
Decálogo de la atención incluyente.....	29
Referencias bibliográficas	31



La Cancillería busca el desarrollo de buenas prácticas que faciliten la atención con excelencia a la población en situación de discapacidad, a través de garantizar el buen servicio y su acceso a la información pública, de tal forma que la cultura organizacional esté enfocada al desarrollo permanente de una sociedad más justa, más incluyente y con igualdad de oportunidades.

La presente cartilla busca fortalecer las habilidades y las competencias de los servidores del Ministerio, mejorar los mecanismos de atención al ciudadano en situación de discapacidad con un enfoque diferencial y de derechos, en un marco de igualdad y corresponsabilidad.

Marco Legal

Las siguientes normas tienen por objeto impulsar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad, en forma coordinada entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local, las organizaciones de personas en situación de discapacidad y la sociedad civil, con el fin de promocionar y garantizar sus derechos fundamentales, en el marco de los Derechos Humanos.

- **Constitución Política de Colombia.**
- **Ley Estatutaria 1618 de 2013**, *“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”*.
- **Ley 1712 de 2014**, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- **Ley 1680 de 2013**, *“Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones”*.



- **Ley 1346 de 2009**, *“Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006”.*
- **Ley 1316 de 2009**, *“Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 361 de 1997, se reconoce un espacio en los espectáculos para personas con discapacidad y se dictan otras disposiciones”.*
- **Ley 1287 de 2009**, *“Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997”.*
- **Ley 1145 de 2007**, *“Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”.*
- **Ley 982 de 2005**, *“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones”.*
- **Ley 361 de 1997**, *“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones”.*
- **Ley 324 de 1996**, *“Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”.*
- **Decreto 19 de 2012**, *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.*



- **Decreto 1538 de 2005**, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997”.
- **Norma Técnica Colombiana NTC 6047**. *Instrumentos de gestión de información pública.*
- **Norma Técnica Colombiana NTC 4140**: *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores. Características Generales.*
- **Norma Técnica Colombiana NTC 4143**. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas.*
- **Norma Técnica Colombiana NTC 4145**. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.*
- **Norma Técnica Colombiana NTC 4201**. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Bordillos, pasamanos y agarraderas.*
- **Norma Técnica Colombiana NTC 4349**. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores.*

Aprendamos sobre discapacidad

De acuerdo con la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan 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.

Existen diversos tipos de discapacidad entre las que se encuentran:

1. Física o motora



Una persona en situación de discapacidad física o motora es aquella que tiene una dificultad de movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Las personas en situación de discapacidad motora se desplazan de manera diferente y pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos o caminar.



Para alcanzar mayor grado de independencia, podrían requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

2. Discapacidad sensorial



La discapacidad sensorial se encuentra relacionada con la disminución de alguno de los sentidos o la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades específicas derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno. Entre ellas se encuentran:

- **Sensorial auditiva:** describe la dificultad de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos.

En este tipo de situación de discapacidad se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, aun cuando sea amplificado; personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia, o personas que debido a una pérdida o reducción de la capacidad auditiva se les dificulta entender una conversación en tono normal, así como las dificultades de personas con sordera total en un solo oído.



Para aumentar su grado de independencia, ellas podrían requerir de la ayuda de intérpretes, audífonos e implantes, entre otros apoyos.

- **Sensorial visual:** este tipo de discapacidad describe las limitaciones de aquellas personas que presentan, en forma permanente, alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad.

En este tipo de situación de discapacidad se pueden encontrar personas ciegas que tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros y objetos en la calle; ver en la noche; ver de lejos o de cerca, por uno o ambos ojos. Para una mayor independencia y autonomía, ellas podrían requerir la adecuación de espacios, señales sonoras y apoyos tecnológicos, entre otros recursos de apoyo.

- **Sordoceguera:** es el tipo de discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva).
- **Sensorial gusto, olfato, tacto:** en este tipo de discapacidad se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para diferenciar o percibir sabores, olores, aromas, texturas o temperaturas.

Para una mayor independencia y autonomía ellas podrían requerir de señales preventivas y adecuaciones en el ambiente, entre otras ayudas.



3. Discapacidad cognitiva



Inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de dificultades significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En este tipo de discapacidad podemos encontrar a las personas con Síndrome de Down.

4. Discapacidad mental

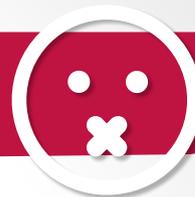


Las personas en situación de discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento.

Algunos casos que se presentan en este tipo de discapacidad son: las dificultades depresivas, bipolares, de ansiedad, de angustia, trastorno obsesivo/compulsivo, estrés postraumático, diferencias de personalidad, entre otros.



5. Voz y habla



Se refiere a dificultades de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones en el tono, la vocalización, la producción de sonidos, la velocidad y manifestaciones que resultan inadecuadas para el hablante en términos de edad o desarrollo físico.

Las personas con dificultades graves o importantes para articular palabra (por ejemplo, mudez o tartamudez) podrían requerir de apoyos terapéuticos y tecnológicos.

6. Discapacidad múltiple



En este tipo de discapacidad se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo que implica dificultades en la vida cotidiana.

Las necesidades que se presentan son específicas en movilidad y comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

Herramientas de apoyo al servicio de un enfoque incluyente

Es responsabilidad de las entidades del Estado mejorar los sistemas de servicio al ciudadano sin desconocer el principio del “diseño universal” de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado para que todas las personas, independientemente de su situación, tengan acceso a la misma calidad del servicio.

Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condi-





ciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, son entendidas como los “ajustes razonables”.

Dependiendo del tipo, existen diversas herramientas en infraestructura, tecnologías de la información y habilidades comunicativas que facilitan la atención de ciudadanos en situación de discapacidad, permitiendo un enfoque incluyente con igualdad de oportunidades para todos:

Para personas en situación de discapacidad visual, ciegas o con baja visión:

- Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla.
- Software como JAWS (Job Access With Speech) y NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
- Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla y con imágenes con audio-descripción.

Para personas en situación de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- Acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
- Servicio de interpretación.



- Servicio de Close Caption.
- Tecnología de amplificación específica.
- Señalización visual.



Para personas en situación de discapacidad cognitiva:

- Información en lenguaje simple, explícito y breve.
- Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
- Apoyo de un acompañante de confianza, en caso de que sea necesario.



Para personas en situación de discapacidad física o motora:

- Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones y prótesis, entre otros.
- Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “diseño universal”.
- Transporte accesible e inclusivo.

Un cambio en la cultura organizacional

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, comprometidos con la incorporación del principio de igualdad y no discriminación, trabaja para reconocer las necesidades de las personas en situación de discapacidad y promover la superación de las barreras y el goce pleno de sus derechos.





Es así como la Cancillería reconoce la importancia de las siguientes acciones:

- Compromiso de la alta dirección en el mejoramiento de la prestación del servicio al ciudadano y extranjero en Colombia.
- Concientización y sensibilización de los servidores públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores sobre la mejora en la atención de personas en situación de discapacidad.
- Definición de lineamientos en la atención de personas en situación de discapacidad.
- Respuesta oportuna a las solicitudes de las personas en situación de discapacidad a través de las herramientas de apoyo disponibles para tal fin.
- Implementación de las herramientas tecnológicas encaminadas al fortalecimiento de la atención a ciudadanos en situación de discapacidad.
- Celebración de convenios tendientes a la facilitación de la atención de ciudadanos en situación de discapacidad.



Así estamos cambiando...

La Cancillería incluye el enfoque diferencial y social de la discapacidad, así como el principio de igualdad, no discriminación, inclusión y equidad:



- Adecuación de las instalaciones, espacios o infraestructura física para la atención de personas en situación de discapacidad.
- Módulos prioritarios para la atención de niños y niñas, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas en situación de discapacidad.
- Prioridad en la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.



- Sistema de información de asignación de turnos digitales, orientado a priorizar la atención a las personas en situación de discapacidad.
- Baños con adaptaciones arquitectónicas para el uso de ciudadanos en situación de discapacidad física o motora.
- Ascensores con señalización en sistema Braille.
- Módulos con dimensiones adecuadas para la atención de ciudadanos de talla baja o en sillas de ruedas.
- Adecuación de la sección de trámites en la página web oficial y la página web de Colombia Nos Une a la herramienta Convertic.
- Convenio para la atención a población sorda, a través de uso del Centro de Relevos para facilitar la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia. Esta iniciativa es apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y operada por la Federación Nacional de Sordos de Colombia (Fenascol).

¿Cómo atender a un ciudadano en situación de discapacidad?

“Incluir no es dejar pasar, es dar la BIENVENIDA”

Eduardo Massa

Las necesidades de las personas en situación de discapacidad son diferentes dependiendo del tipo de discapacidad y las barreras comunicativas que encuentren en el ambiente con el cual interactúan.

A continuación se presentan los lineamientos a tener en cuenta en el objetivo de mejorar la atención al ciudadano en situación de discapacidad.

Use el lenguaje apropiado

Recuerde que todas las personas son diferentes y tienen necesidades distintas, pero es la situación la que pone barreras en la comunicación con una persona con dificultades.

Utilice la terminología adecuada y evite el uso de lenguaje discriminatorio, estereotipado o revictimizante:



Expresión incorrecta



Expresión correcta



Discapacitado	Persona en situación de discapacidad
Defecto de nacimiento	Persona en situación de discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con acondroplasia
Ciego	Persona ciega Persona en situación de discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo Mudo Sordomudo	Persona sorda Persona en situación de discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica Persona con Baja Audición Persona en situación de discapacidad auditiva



Inválido Minusválido Tullido Liciado Paralítico	Persona en situación de discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona en o usuaria de silla de ruedas
Mutilado Amputado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla o en situación de discapacidad en lengua oral
Retardado mental Enfermo mental Bobo Tonto Mongólico	Persona en situación de discapacidad intelectual
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... Sufre de...	Persona que vive o persona con...

De acuerdo al tipo de discapacidad tenga en cuenta



Atención a personas en situación de discapacidad visual, ciegas o con baja visión:

- Identifíquese antes de tener contacto físico.
- Diríjase directamente a la persona en situación de discapacidad así este no lo mire, permitiendo el desarrollo de su autonomía y libertad.
- No lo hale del vestuario o del brazo.
- Informe al ciudadano en situación de discapacidad sobre los documentos que le está entregando y entérelolo de lo que usted está haciendo.
- Oriéntelo con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- No usar las palabras ver, mirar, observar, o hacerlo moderadamente.
- No tome la mano que la persona usa para llevar su bastón.



- En caso que la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, por cuanto representa sus ojos y su seguridad.
- Ofrezca su ayuda, y bríndela siempre y cuando sea aceptada. Si requiere guiar a la persona en situación de discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi-abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Cuando le entregue dinero a una persona en situación de discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.
- Siempre informe que se retira o regresa.

Atención a personas en situación de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.



- Establezca el canal de comunicación que va a utilizar, recuerde que algunas personas utilizan el español, la lengua de señas o el español escrito.
- Recuerde que a través de una tablet, la aplicación móvil o el sitio web oficial podrá comunicarse con el Centro de Relevo que le suministrará el apoyo necesario.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando esté interactuando con una persona con discapacidad auditiva, por cuanto algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona en situación de discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Tenga en cuenta que una persona con discapacidad auditiva le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.



Atención a personas sordo-ciegas:

- Si la persona sordo-ciega va acompañada, diríjase a ella directamente. El acompañante solo será un puente para facilitar la comunicación.
- 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.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algún resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de la bio-lectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a la persona escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono, diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que puede sugerirle cuál es el método que prefiere o conoce mejor para comunicarse.



Atención a personas en situación de discapacidad física o motora:

- Pregunte si la persona en situación de discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona en situación de discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite halarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de necesidad de cargar la silla de ruedas, deben hacerlo mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano en situación de discapacidad lo indique.
- No recueste o cuelgue objetos sobre sus elementos de ayuda. Estos no son muebles.



Atención a personas en situación de discapacidad cognitiva:

- Diríjase directamente a la persona en situación de discapacidad y no a su acompañante.



- Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser principalmente visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. Que una persona en situación de discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión de los demás, no significa que no los entienda o que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar, dar explicaciones o escuchar a una persona en situación de discapacidad intelectual.



Atención a personas en situación de discapacidad mental:

- Diríjase de manera cordial a la persona en situación de discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.



- 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 adecuadamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas con discapacidad mental.

Decálogo de la atención incluyente

Siempre y sin importar el tipo de discapacidad que presente el ciudadano que atiende, tenga en cuenta:

1. Las personas en situación de discapacidad tienen habilidades, son capaces y conocen sus dificultades. Trátelas con dignidad.
2. Olvide la discapacidad, concéntrese en la persona, mantenga una actitud tranquila y trátela de manera respetuosa.
3. Cuando atienda a una persona en situación de discapacidad, dirjase directamente a ella incluso si la comunicación se realiza a través de un intérprete.
4. Las personas en situación de discapacidad son sujetos de derechos, no las trate como si les estuviera haciendo un favor.
5. Evite los estereotipos, los apodos, los rótulos y las etiquetas.
6. Libérese de los prejuicios, las personas en situación de discapacidad son seres humanos.



7. Identifique la mejor manera para comunicarse con la persona en situación de discapacidad. Sea creativo.
8. Evite el exceso de confianza. Las personas en situación de discapacidad no necesitan compasión.
9. A través de una buena atención, usted puede marcar la diferencia en la experiencia del ciudadano en situación de discapacidad que interactúe con el Ministerio.
10. A través de una excelente atención y servicio a las personas en condición de discapacidad, usted contribuye directamente a eliminar las barreras y hacer de la Cancillería una entidad abierta e incluyente.

Referencias bibliográficas

- Colombia Aprende. La Red de Conocimiento. (Mayo de 2013). Educación educativa a personas con discapacidad y capacidades o talentos excepcionales: Colombia aprende. Obtenido de Colombia Aprende: <http://www.colombiaprende.edu.co/es/talentosexcepcionales/87897>
- Congreso de la República de Colombia. (27 de Febrero de 2013). Ley 1618 de 2013 . Obtenido de Presidencia de la República de Colombia: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201618%20DEL%2027%20DE%20FEBRE-RO%20DE%202013.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. (Agosto de 2015). Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Obtenido de DNP: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>
- Fundación Saldarriaga Concha. (2012). Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla. Obtenido de Federación Colombiana de Periodistas: <http://fecolper.com.co/wp-content/uploads/2016/03/Gu%C3%ADa-para-periodistas-sobre-discapacidad.pdf>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (Agosto de 2010). Orientaciones pedagógicas para la atención y la promoción de la inclusión de niñas y niños menores de seis



años con Discapacidad cognitiva. Obtenido de ICBF: <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/cartilla-cognitiva-7.pdf>

- Organización de las Naciones Unidas. (13 de Diciembre de 2006). Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad Resolución 61/106. Obtenido de Organización de Estados Americanos: http://www.oas.org/DIL/esp/A-RES_61-106_spa.pdf
- Organización de las Naciones Unidas. (Julio de 2011). Los derechos de las personas con discapacidad en el Sistema de las Naciones Unidas. Obtenido de <http://www.hchr.org.co>
- Sánchez C., M. (27 de Junio de 2018). Términos Adecuados para Referirnos a Personas con Discapacidad. Obtenido de Webmati: http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=46:terminos-adecuados-para-referirnos-a-personas-con-discapacidad&catid=14&Itemid=163
- Servicio Nacional de la Discapacidad Chile. (2017). Protocolo para Atención de Personas en Situación de Discapacidad CENSO 2017. Obtenido de Senadis. Ministerio de Desarrollo Social y Familia de Chile: <https://www.senadis.gob.cl/>
- Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas. (27 de Enero de 2016). Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia. Obtenido de Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas: <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/guiaatenciondiscapacidad.pdf>

Cancillería **Incluyente**



#CancilleríaIncluyente

Para mayor información escribanos a planeacion@cancilleria.gov.co