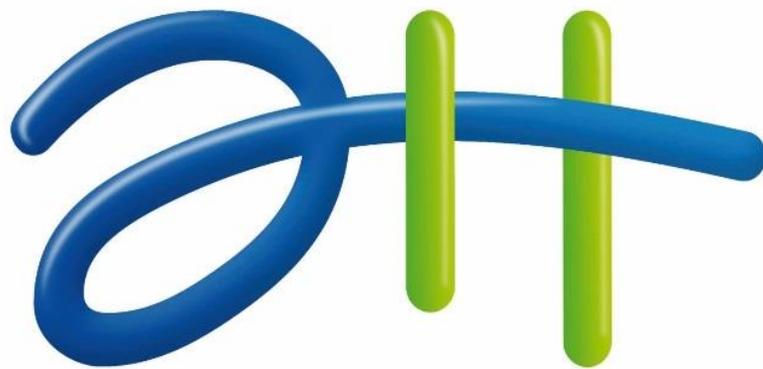


MANUAL ATENCION INCLUYENTE
AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P



aguas del huila

...llevamos más que agua.

www.aguasdelaHuila.gov.co



Tabla de contenido

PRESENTACION.....	3
1. ¿QUÉ ES DISCAPACIDAD?	3
2. ¿QUÉ ES UNA CONDICION ESPECIAL?	3
3. PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y EN CONDICIONES ESPECIALES	4
4. MANUAL DE ATENCIÓN INCLUYENTE.....	4
5. RECOMENDACIONES GENERALES	5
6. RECONOZCA LAS DIFERENTES DISCAPACIDADES Y CONDICIONES ESPECIALES	6
6.1. Tipos de discapacidad.....	6
6.2. Tipos de Condiciones Especiales	8
6.3. Lenguaje apropiado.....	10
7. ATENCIÓN ADECUADA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	11
7.1. Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:.....	11
7.2. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:.....	12
7.3. Atención a personas con sordo-ceguera:.....	13
7.4. Atención a personas con discapacidad física o motora:	13
7.5. Atención a personas con discapacidad cognitiva:.....	13
Atención a personas con discapacidad mental:	14
8. ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN ESPECIAL:	14
8.1. Atención a Menores de edad y Niños	14
8.2. Atención a Adultos Mayores	15
8.3. Atención a Mujeres en estado de embarazo o niños en brazos.	15
8.4. Atención a Personas de Talla Baja.....	15
8.5. Atención a Personas desplazadas o en situación de Vulnerabilidad.....	16
9. MARCO LEGAL	16



PRESENTACION



Aguas del Huila S.A. E.S.P. está comprometida con la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, en el marco de la legalidad, integridad, y el goce efectivo de los derechos. Establece a través de este Manual de Atención Incluyente los lineamientos para guiar a los servidores de la entidad en la atención e interacción con grupos de interés, por cualquiera de los canales disponibles para la atención a los ciudadanos.

Las pautas que a continuación se presentan, soportada en valores, principios y atributos de buen servicio, están orientadas a fortalecer la relación de Aguas del Huila con sus grupos de interés, a través de una constante y fluida comunicación, de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelente calidad, facilitando el acceso y la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, y la entrega efectiva de productos e información.

En el presente Manual de contiene la información a través de los cuales los grupos de interés pueden acceder a las orientaciones generales para la gestión de PQRSD, los servicios, tramites, políticas, proyectos e iniciativas que ofrece Aguas del Huila, en la que cualquier persona pueda acceder, de forma equitativa, digna y con igualdad de oportunidades a los múltiples beneficios de la inclusión.

1. ¿QUÉ ES DISCAPACIDAD?



"La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás".

2. ¿QUÉ ES UNA CONDICION ESPECIAL?

El término **Condición** proviene del latín condicio, la **condición** es la propiedad o naturaleza de las cosas. En el pasado, este término también se usaba para designar el estado que se reconocía en las personas, la calidad del nacimiento, que podía ser de siervo, de libre o de noble, entre otras posibilidades.

El término **Especial** es definido como aquello que se diferencia de lo común o de lo general. Por tanto, algo especial (del latín specialis) es singular, particular o de características extraordinarias

CONDICION ESPECIAL, es el conjunto de características que identifican una comunidad que requiere atención especial según su condición.

3. PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y EN CONDICIONES ESPECIALES

Una persona con **Discapacidad** es aquella que presenta alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.



Una persona en **Condición Especial**: Se considera una persona con **capacidades** diferentes a todo ser humano **que** presente temporal o permanentemente una limitación, pérdida o disminución de sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, para realizar sus actividades connaturales.

4. MANUAL DE ATENCIÓN INCLUYENTE



El Manual se ha estructurado teniendo en cuenta las diferencias individuales y naturales existentes en la sociedad, reconociendo la importancia de garantizar el buen servicio a la ciudadanía y la participación eficiente a través de los canales de comunicación, Aguas del Huila pretende con la presente Guía se constituya en una herramienta que ayude a las entidad a mejorar los servicios de atención y orientación para las personas con discapacidad y en condiciones especiales.

5. RECOMENDACIONES GENERALES



- ✚ Las personas con discapacidad son ciudadanas o ciudadanos como cualquier otro. Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- ✚ La discapacidad de una persona no tiene por qué ser objeto de adjetivos que refuercen el rechazo u otros valores excluyentes.
- ✚ Antes de iniciar la atención, es necesario presentarse con nombres y apellidos. - Dirigirse a la persona por su nombre.
- ✚ Se debe hacer alusión a “Personas con discapacidad” o “persona con discapacidad”. - Nunca referirse o utilizar el término “persona discapacitada”.
- ✚ Se debe hacer alusión a “Personas en condición especial” - Nunca referirse o utilizar el término “persona discapacitada”.
- ✚ Quien brinda la atención debe asegurarse que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que requiera saber; en caso de que la persona no comprenda el SERVICIO A LA CIUDADANÍA.
- ✚ Se debe permitir que la persona con discapacidad o en condición especial hable por sí misma; en caso que la persona esté con acompañante, evitar mirar o dirigirse exclusivamente a éste último, salvo que la persona con discapacidad lo solicite.
- ✚ Se debe permitir el menor de edad hable por sí mismo; en caso que el menor este acompañado, evitar mirar o dirigirse a menos que sea exclusivamente necesario, salvo que el menor lo solicite.
- ✚ No tratar al adulto mayor o al adulto con discapacidad como si fuera un niño. - Dar un mayor tiempo de respuesta a la persona para que comprenda el diálogo, en caso de presentar deficiencias cognitivas o mentales.
- ✚ Recuerde que las personas con discapacidad tienen autonomía.
- ✚ Todas las personas son iguales en dignidad y derechos, independientemente de sus diversidad física, mental, sensorial o intelectual; es decir, independientemente de sus diferencias, y de su condición pues las mismas forman parte de la diversidad humana.

6. RECONOZCA LAS DIFERENTES DISCAPACIDADES Y CONDICIONES ESPECIALES



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

6.1. Tipos de 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 especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno. Entre ellas se encuentran:

✓ Sensorial auditiva



En esta categoría se describe la limitación de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría 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. En esta categoría se deben incluir también las dificultades de personas con sordera total en un solo oído.

✓ Sensorial visual:



Esta categoría 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. Se pueden encontrar personas ciegas o 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, apoyos tecnológicos, entre otros recursos de apoyo.

✓ **Sordoceguera:**



La sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

✓ **Sensorial gusto, olfato, tacto:**

En esta categoría 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, adecuaciones en el ambiente, entre otras ayudas.

INTELLECTUAL O COGNITIVA.



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

FÍSICA



Una persona en situación de discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente y pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos o caminar.

MENTAL O PSICOSOCIAL



Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Algunos casos que se presentan en este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

MÚLTIPLE



Esta discapacidad es aquella donde se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual trae consigo limitaciones 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.

Para garantizar un servicio incluyente a los ciudadanos con discapacidad, es necesario el conocimiento general, por parte de todos los servidores de Aguas del Huila para asegurar el trato digno y humano.

6.2. Tipos de Condiciones Especiales

MENORES DE EDAD Y NIÑOS



Llámesse infante o niño, todo el que no ha cumplido siete años; impúber, el varón que no ha cumplido catorce años y la mujer que no ha cumplido doce; adulto, el que ha dejado de ser impúber; mayor de edad, o simplemente mayor, el que ha cumplido dieciocho años, y menor de edad, o simplemente menor, el que no ha llegado a cumplirlos.

Las expresiones mayor de edad o mayor, empleadas en las leyes comprenden a los menores que han obtenido habilitación de edad, en todas las cosas y casos en que las leyes no hayan exceptuado expresamente a estos.

ADULTOS MAYORES

El termino Adulto mayor o de tercera edad se le asignado a las personas que tienen más de 65 años de edad.

Un adulto mayor ha alcanzado ciertos rasgos que se adquieren bien sea desde un punto de vista biológico (cambios de orden natural), social (relaciones interpersonales) y psicológico (experiencias y circunstancias enfrentadas durante su vida).



MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO O DE NIÑOS EN BRAZOS



Mujer en estado de Embarazo : Se conoce como **embarazo o gravidez** (de grávido, y este del latín *gravīdus*) es el período que transcurre desde la fecundación (Ovulo por espermatozoide), hasta el momento del parto, en este se incluyen los cambios significativos fisiológicos, metabólicos e incluso morfológicos que se producen en la mujer encaminados a proteger, nutrir y permitir el desarrollo del feto.

El embarazo humano dura unas 40 semanas desde el primer día de la última menstruación o 38 desde la fecundación, aproximadamente unos 9 meses.

Mujer con niños en Brazos: Mujer en estado de Lactancia, o Mujer con su menor hijo llámese infante o niño, que no ha cumplido siete años; (impúber).

PERSONAS DE TALLA BAJA

Las personas de talla baja son las personas que presentan enanismo.

Definición Enanismo: Para efectos de la presente ley (Ley 1275 del 2009, art 02), enanismo se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.



PERSONAS DESPLAZADAS O EN SITUACION DE EXTREMA VULNERABILIDAD



Desplazado. Es desplazado toda persona que se ha visto forzada a migrar **dentro del territorio nacional** abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los Derechos Humanos, infracciones al Derecho Internacional Humanitario u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público. (**Ley 387 del 1997 Art 1.**)

El concepto *vulnerable* (del latín *vulnus*, herida, *-abilis*, que puede, y *-dad*, cualidad de) se refiere a una persona que se encuentra en una condición de **vulnerabilidad**, es decir, que esa persona es **susceptible de sufrir un daño físico, sufrimiento emocional, una pérdida material o incluso la muerte.**

Las **condiciones de vulnerabilidad** que padezca una persona dependen de una gran cantidad de factores sociales, económicos, ambientales, tecnológicos, físicos, políticos, culturales, institucionales, geográficos, entre otros.

La vulnerabilidad no debe necesariamente asociarse con la **debilidad**, ya que la vulnerabilidad es un concepto relativo: una persona es vulnerable frente a otros individuos o frente a ciertas situaciones

6.3. Lenguaje apropiado

Todos los ciudadanos tienen necesidades distintas, Use el lenguaje apropiado y tenga presente que todas las personas son diferentes y la comunicación con una persona en situación de discapacidad debe ser Incluyente. Utilice la terminología adecuada y evite el uso de un lenguaje discriminatorio, estereotipado y re victimizan te:

LENGUAJE INCORRECTO	LENGUAJE CORRECTO
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con Acondroplasia
Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión

Sordo Mudo Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
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 Liciado Parálítico	Persona con discapacidad física
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 Bobo, Tonto, Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Epiléptico
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...
Aquejado por... Padece... Sufre de ...	Persona que tiene...

7. ATENCIÓN ADECUADA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



7.1. Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:

- Identifíquese antes de tener contacto físico.
- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Entere al ciudadano lo que usted está haciendo.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.

- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., de manera moderada.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con 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, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas

7.2. Atención a personas con 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, el español escrito o la lengua de señas.
- Recuerde que una Tablet, la aplicación móvil o la página web podrá comunicarse con el Centro de Relevos 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 está interactuando con una persona sorda, ya que 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 con 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.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

7.3. Atención a personas con sordo-ceguera:

- Si la persona sordo-ciega va acompañada dirijase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- De a conocer su presencia tocándole suavemente en 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 algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- dirijase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

7.4. Atención a personas con discapacidad física o motora:

- Pregunte si la persona con 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 con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.

7.5. Atención a personas con discapacidad cognitiva:

- Dirijase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.



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

7.6. Atención a personas con discapacidad mental:

- Diríjase de manera cordial a la persona con 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 perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

8. ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN ESPECIAL:

8.1. Atención a Menores de edad y Niños

- ✓ Identifíquese antes de tener contacto físico
- ✓ Realice el saludo de la manera habitual
- ✓ Diríjase directamente al menor y no a su acompañante a menos que él lo solicite
- ✓ Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo
- ✓ Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., de manera moderada



- ✓ La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos
- ✓ Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que el menor de edad no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- ✓ Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente

8.2. Atención a Adultos Mayores

- ✓ Identifíquese antes de tener contacto físico
- ✓ Realice el saludo de la manera habitual
- ✓ Diríjase al Adulto Mayor de manera cordial, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos.
- ✓ Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo
- ✓ Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que un adulto mayor no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- ✓ La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos
- ✓ Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente

8.3. Atención a Mujeres en estado de embarazo o niños en brazos.

- ✓ Darle Prioridad en la atención por su condición
- ✓ Identifíquese antes de tener contacto físico
- ✓ Realice el saludo de la manera habitual
- ✓ Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo
- ✓ La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos
- ✓ Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente

8.4. Atención a Personas de Talla Baja.

- ✓ Identifíquese antes de tener contacto físico
- ✓ Realice el saludo de la manera habitual
- ✓ Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo
- ✓ Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.

- ✓ Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., de manera moderada
- ✓ Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi-abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- ✓ Pregunte si la persona de talla baja si requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- ✓ La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos
- ✓ Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente

8.5. Atención a Personas desplazadas o en situación de Vulnerabilidad

- ✓ Identifíquese antes de tener contacto físico
- ✓ Realice el saludo de la manera habitual
- ✓ Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo
- ✓ Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que la persona desplazada o en situación de vulnerabilidad no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- ✓ Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., de manera moderada
- ✓ La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Tenga en cuenta los beneficios estatales que tienen estas personas al momento de brindar los servicios.
- ✓ Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente

9. MARCO LEGAL



Las normas consagradas, 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 con y 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.

- 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 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 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 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”. Marco Legal 5 Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio Cancillería Incluyente
- 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 con limitación y se dictan otras disposiciones”.
- 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.