

# Pautas de relacionamiento con personas con discapacidad

Para facilitar la comunicación y la interacción con  
los niños, niñas y adolescentes con discapacidad  
en el marco del Proceso Administrativo  
de Restablecimiento de Derechos



La imagen tiene fondo claro. En la parte superior aparecen los logos de Colombia Potencia Mundial de la Vida y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. En el centro aparece el Título: Pautas de Relacionamiento con Personas con Discapacidad: Para facilitar la comunicación y la interacción con los niños, niñas y adolescentes con discapacidad en el marco del Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos. En la parte inferior hay una imagen de 8 personajes que representan a niños, niñas y adolescentes con discapacidad física, visual, auditiva, sordoceguera, intelectual, psicosocial y múltiple.

**Instituto Colombiano de Bienestar Familiar**

Astrid Eliana Cáceres Cárdenas  
**Directora General**

Adriana Velásquez Lasprilla  
**Subdirectora General**

Diana Carolina Baloy  
**Directora de Protección**

Laura Ximena Romero Leal  
**Subdirectora de Restablecimiento de Derechos**

**Equipo Técnico de la Subdirección  
de Restablecimiento de Derechos**

Angélica María Tangarife Ardila  
Anyela Liliana Castro Camacho  
Sandra Liliana Collazos García  
Verónica Torres Blacborne  
William Hernando Gutiérrez Parra

Coordinación editorial  
Juan Manuel Fuentes Bonilla  
**Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones**

Corrección de estilo,  
diagramación y diseño  
**Grupo Imagen Corporativa y Diseño  
Oficina Asesora de Comunicaciones**

Edición noviembre 2023

# Pautas de relacionamiento con personas con discapacidad

Para facilitar la comunicación y la interacción con  
los niños, niñas y adolescentes con discapacidad  
en el marco del Proceso Administrativo  
de Restablecimiento de Derechos



Esperamos que esta cartilla se convierta en una valiosa herramienta para el relacionamiento con todos los niños, niñas y adolescentes con discapacidad que ingresan a un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos y que contribuya a disminuir las brechas de acceso a la comunicación e información, así como a promover la transformación paulatina de las entidades que conforman el sector protección en entidades garantes de derechos para la población con discapacidad en Colombia.

En la parte derecha de la página, sobre un fondo color morado, aparecen 8 personajes que representan niños, niñas y adolescentes con discapacidad física, visual, auditiva, sordoceguera, intelectual, psicosocial y múltiple.



# Contenido

<b>Introducción</b>	<b>9</b>
<b>1. La comunicación es un derecho.</b>	<b>10</b>
<b>2. ¿Qué es la comunicación aumentativa o alternativa?</b>	<b>11</b>
<b>3. ¿Qué es la discapacidad física?</b>	<b>17</b>
3.1 Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos	17
3.2 Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.	18
<b>4. ¿Qué es la discapacidad visual?</b>	<b>21</b>
4.1 Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos.	21
4.2 Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.	22
<b>5. ¿Qué es la discapacidad auditiva?</b>	<b>25</b>
5.1 Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos.	26
5.2 Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.	27
<b>6. ¿Qué es la sordoceguera?</b>	<b>31</b>
6.1 Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos.	31
6.2 Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.	32
<b>7. ¿Qué es la discapacidad intelectual?</b>	<b>37</b>
7.1 Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos.	38
7.2 Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.	39
<b>8. ¿Qué es la discapacidad psicosocial?</b>	<b>43</b>
8.1 Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos.	43
8.2 Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.	44
<b>9. ¿Qué es la discapacidad múltiple?</b>	<b>49</b>
9.1 Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos.	50
9.2 Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.	
<b>Bibliografía</b>	<b>53</b>

# Manuela



En la parte izquierda de la página sobre un fondo color verde aparece un personaje que representa a Manuela, una niña con discapacidad que se encuentra de pie con los brazos abiertos. En la parte inferior aparece un texto con la firma de Manuela.



## Introducción

### Carta de Manuela a las Autoridades Administrativas.

Soy una niña con discapacidad y quiero que sepas que tengo muchas expectativas por conocerte.

En Colombia hay muchos niños, niñas y adolescentes con discapacidad que estamos viviendo situaciones que ponen en riesgo la garantía de nuestros derechos, pero me han dicho que tú, junto con un equipo maravilloso de profesionales, van a trabajar unidos por el restablecimiento de mis derechos.

El objetivo de esta cartilla es brindarte información para facilitar la comunicación y la interacción con las niñas, niños y adolescentes que necesitamos de tu apoyo, independientemente de nuestra diversidad funcional.

Por eso, mientras lees esta cartilla mis amigos y yo te vamos a proporcionar información sobre nuestras características, las limitaciones y las restricciones que podemos enfrentar para la ejecución de actividades y participación en el entorno, los apoyos que necesitamos para ser más autónomos e independientes y algunas recomendaciones que van a facilitar nuestra comunicación e interacción para que podamos conocernos mejor.

*con cariño Manuela*

1.

## La Comunicación es un Derecho.

¿Sabías que la comunicación es un derecho?



El derecho a comunicarse es un derecho humano básico y el medio por el cual todos los demás derechos se llevan a cabo.



(Asociación Americana de Igualdad, Oportunidad e Inclusión para Personas con Discapacidad-TASH)

Si una persona no puede comunicarse, no podrá tomar decisiones que afecten su vida, lo que originará dependencia y aislamiento, es por ello por lo que, cuando una persona tiene dificultades para comunicarse, utiliza un sistema alternativo o aumentativo de comunicación que le permita hacerlo en igualdad de condiciones que los demás.

2.

## ¿Qué es la Comunicación Aumentativa y Alternativa?

Son el conjunto de recursos, sistemas o estrategias dirigidos a facilitar la comprensión y la expresión del lenguaje en personas que enfrentan barreras en la comunicación debido a dificultades en el habla y en la escritura, por lo tanto, su finalidad es complementar o sustituir el lenguaje oral a través de **Sistemas Aumentativos o Alternativos de Comunicación**:<sup>1</sup>

- **Los sistemas aumentativos de comunicación** complementan el lenguaje oral cuando, por sí sólo, no es suficiente para entablar una comunicación efectiva con el entorno.
- **Los sistemas alternativos de comunicación** sustituyen al lenguaje oral cuando éste no es comprensible o está ausente.

Algunos ejemplos de instrumentos de comunicación aumentativa o alternativa que facilitan la comunicación son:

1. Montero González, Pedro. (2003). Los Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6023011>

## Pictogramas

A veces,  
me siento...



Alegre



Inconforme



Nervioso



Sorprendido



Triste



Aburrido



Contento



Preocupado



Cansado



Distraído



Enamorado



Enfermo



Mareado



Asustado



Avergonzado



Enfadado

En la parte superior derecha sobre un fondo color blanco aparece el título: Pictogramas. Debajo aparece el título: A veces me siento. Debajo y hasta la parte inferior de la página aparecen 16 imágenes con emoticones que expresan alegría, inconformidad, nerviosismo, sorpresa, tristeza, aburrimiento, contentamiento, preocupación, cansancio, distracción, enamoramiento, enfermedad, mareo, susto, vergüenza y enfado.

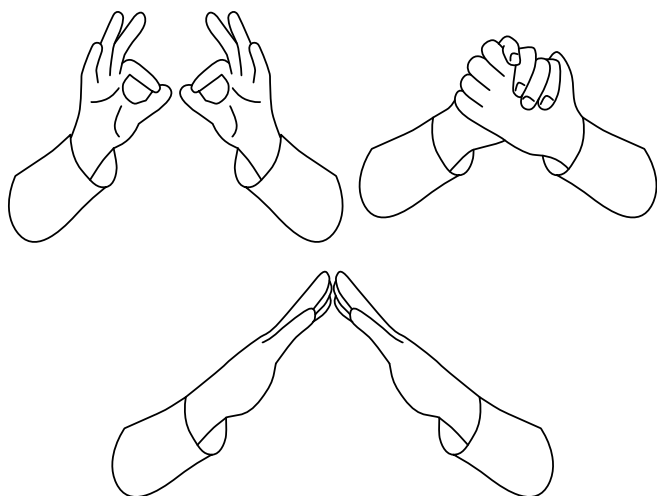
## Tablero silábico

Formando palabras

u	e	i	a	o
mu	me	mi	ma	mo
su	se	si	sa	so
lu	le	li	la	lo
pu	pe	pi	pa	po
ru	re	ri	ra	ro
nu	ne	ni	na	no
tu	te	ti	ta	to
du	de	di	da	do
vu	ve	vi	va	vo
cu	ce	ci	ca	co
que	qui	que	qui	que
ju	je	ji	ja	jo
fu	fe	fi	fa	fo

En la parte superior izquierda sobre un fondo de color blanco aparece el título: Tablero silábico. Debajo aparece el título: Formando palabras. Debajo y hasta el final de la página aparecen 70 figuras en forma de cuadrado organizadas en 14 filas, cada fila con 5 cuadrados que contienen en su interior sílabas.

## Intérprete en Lengua de Señas



En la parte superior izquierda aparece el título: Intérprete en Lengua de Señas acompañado de una imagen en fondo color blanco con tres ejemplos de manos humanas haciendo signos de la Lengua de Señas Colombiana.

Para elegir el recurso, sistema o estrategia de comunicación aumentativa o alternativa más adecuada debes saber primero que:

1. 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<sup>2</sup>.
2. 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<sup>3</sup>.
3. En Colombia se reconocen siete categorías de discapacidad

2. Naciones Unidas (2002). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

3. Ibidem.

## Las 7 categorías de discapacidad



En la parte superior derecha aparece el título: Las 7 categorías de discapacidad acompañado de una imagen en fondo color blanco con siete círculos que contienen en su interior una representación gráfica de cada categoría de discapacidad: Física, Visual, Auditiva, Sordoceguera, Psicosocial (mental), intelectual, múltiple.

4. NO todas las personas con discapacidad enfrentan barreras para comunicarse, por lo tanto, no todas necesitan el uso de sistemas alternativos o aumentativos de comunicación.
5. La regla es simple, se trata de conocernos, por eso, aunque a continuación brindamos algunas pautas de comunicación para cada categoría de discapacidad, es necesario que sepas que algunas estrategias, productos o sistemas de comunicación nos pueden servir a todos y todas.



# Luis



En la parte superior izquierda aparece el título: Luis y una imagen en fondo color amarillo con un personaje que representa a un niño afrocolombiano, jugador de baloncesto con discapacidad física que se encuentra de pie utilizando una prótesis.

## 2.

## ¿Qué es la discapacidad física?

**Hola, soy Luis.**


Soy una persona con discapacidad física y me fascina el deporte, desde muy pequeño juego baloncesto y en mis tiempos libres también me gusta practicar atletismo.

Las personas con discapacidad física somos aquellas que presentamos en forma permanente, deficiencias corporales funcionales a nivel muscular y esquelético, neurológico, tegumentario (en piel) de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal<sup>4</sup>.

### 3.1. Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos.

Las personas con discapacidad física, como yo, podemos presentar limitaciones para la realización de actividades cotidianas,

4. Ministerio de Salud y Protección Social. Anexo Técnico de la Resolución 1239 de 2023, por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad.



diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarnos, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Para aumentar el grado de independencia, las personas que enfrentamos barreras físicas podemos requerir, en algunos casos, los siguientes apoyos: asistencia personal y/o productos de apoyo tales como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para la participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales podemos requerir espacios físicos y transporte accesible.

### 3.2. Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.

Es importante que tengas presente que las diferencias individuales, aptitudes personales o nivel de autonomía, etc., hacen que las personas, aunque tengamos la misma categoría de discapacidad, podamos requerir apoyos o ajustes razonables distintos. Para generar un acercamiento en un espacio de diálogo conmigo debes:

- Familiarizarte con el concepto de lo que es una discapacidad física.
- No utilices términos como “tullido”, “mochito”, “postrado a cama o silla de ruedas”, “liciado” o “discapacitado” para referirte a la discapacidad, dado que son expresiones discriminatorias que pueden hacerme sentir mal.
- Salúdame y si tienes dudas o quieres hablarme, hazlo directamente conmigo.
- Si mientras hablamos caminas a mi lado y mi forma de desplazarme es lenta y/o utilizo muletas, bastones, caminadores u otros productos de apoyo, por favor ajusta tu paso a mi ritmo de desplazamiento.

- En caso de que yo requiera utilizar muletas, bastones o caminador, ten en cuenta que estos elementos cumplen una función de apoyo, sostén y equilibrio, por lo tanto, es recomendable que los dejes donde los he puesto; si requieres moverlos por alguna razón, siempre avísame que lo vas a hacer y pregúntame en donde es más cómodo para mí que los pongas, para acceder fácilmente a ellos sin tener que pedir tu ayuda después.
- Si solicito tu ayuda y desconoces el manejo de algún producto de apoyo como silla de ruedas, caminador, teclados especiales, entre otros, pregúntame como lo debes hacer.
- Nunca muevas mi silla de ruedas cuando esté sentado en ella sin antes pedirme permiso. Si te pido ayuda para desplazarme de un lugar a otro, subir o bajar un andén o rampa, evita los movimientos bruscos y conduce firmemente.
- No utilices como almacén o bodega los espacios físicos adaptados para que las personas como yo, que usamos apoyos para desplazarnos, nos ubiquemos, ya que estos deben estar disponibles y despejados para facilitar el lugar donde pongo mis productos de apoyo mientras no los uso.

Ten en cuenta que la discapacidad que tengo es física, por lo tanto, evita situaciones como, por ejemplo, preguntarme reiteradamente si comprendí lo que has indicado, repetirme las instrucciones sin que yo lo solicite o hablarme con gestos exagerados y de forma pausada.

# Diana



En la parte superior izquierda aparece el título: Diana y una imagen en fondo color azul con un personaje que representa a una adolescente con discapacidad visual que se encuentra de pie utilizando un bastón guía.

## 4.

## ¿Qué es la discapacidad visual?

### ¡Hola! Soy Diana.

Me gusta escuchar música, pintar, cantar, tener amigos, soy una persona con discapacidad visual y quiero contarte un poco sobre ella.

Las personas con discapacidad visual presentamos deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, en esta también se incluyen a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos<sup>5</sup>.


### 4.1 Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos.

Las personas con discapacidad visual podemos presentar diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades como por el ejemplo en el cuidado personal, del hogar o del trabajo, pero principalmente en la movilidad<sup>6</sup>.

Asimismo, podemos requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macro tipo

5. Ibidem.

6. Ibidem.



(texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva. Para nuestra participación se requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

## 4.2 Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.

A continuación, te daré algunas pautas con las que podrás llevar a cabo un proceso de comunicación, promoviendo así nuestra inclusión.

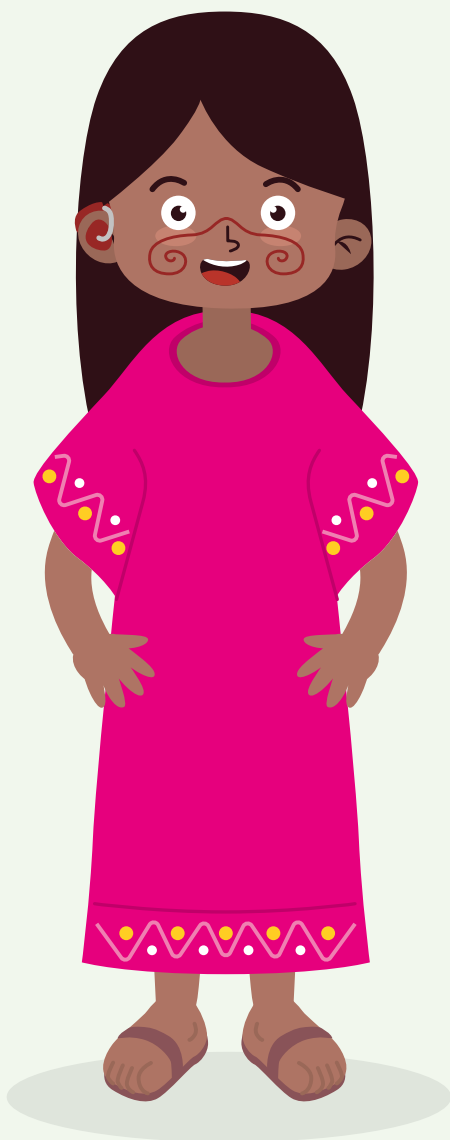
- Al llegar, saluda e informa quién eres antes de acercarte o intentar tocarme.
- Al saludar, debes estar atento(a), es posible que te extienda la mano o trate de tocarte, de esta forma podré hacerte saber que quiero saludarte.
- Si es la primera vez que nos conocemos sería útil para mí que hagas una descripción física de cómo eres, así me ayudarás a hacerme una imagen sobre ti.
- Sé lo más descriptivo posible respecto al entorno, servicio y atención que estas brindando, cita paso a paso lo que realizas.
- Puedes preguntarme si hay otra u otras personas que me estén acompañando, ya que si voy acompañada podría apoyar la comunicación entre nosotros.
- Cuando te ausentes del lugar donde nos encontramos debes informarme y mientras estés presente infórmame lo que está sucediendo o lo que estás realizando, si es posible, describe cada actividad que realizas. Por ejemplo, puedes infórmame que con los datos que estoy suministrando, vas a realizar una consulta en el sistema para verificar si estoy afiliado a salud.
- Utiliza términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, entre otras.

- Si necesitas tomar mi mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante que me lo informes previamente y me indiques el para qué.
- Utiliza normalmente las palabras “observar”, “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes.
- Evita exclamaciones que pueden provocarme ansiedad o colocarme en un estado de alerta como: “¡ay!”, “¡uf!” o “¡cuidado!”, incluso cuando observes un peligro para mí. Emplea una exclamación informativa, como “alto”, “espera”, o “detente” con el fin de evitar que siga avanzando y explícame verbalmente la situación o peligro.
- Durante la conversación dirígete a la persona con discapacidad visual, no a su acompañante, recuerda que, aunque no te vemos, podemos escucharte e interactuar contigo sin intermediarios.
- Los animales de asistencia o animales guía pueden acceder a los lugares públicos como apoyo; de presentarse el caso, ubícate al lado contrario del animal guía. No juegues con el perro guía y no lo toques, pues él es como una extensión del cuerpo de la persona y puede molestarse.

### Recuerda:

- No es necesario que levantes la voz cuando te dirijas a una persona con discapacidad visual, ya que su deficiencia está en no ver y no en su capacidad de escuchar, así que no es necesario gritar o cambiar la entonación.
- No te ofendas o sientas mal si la persona con discapacidad a quien ofreces tu ayuda la rechaza. Muchas personas con discapacidad visual preferimos ejercer nuestra autonomía, aunque ello nos lleve mayor tiempo y esfuerzo.
- No generalices, ten en cuenta que cada persona con discapacidad visual tiene características propias, ha vivido experiencias en su contexto familiar, social, ambiental que le han permitido tener diversos grados de independencia y funcionalidad.

# Pilar



En la parte superior izquierda aparece el título: Pilar y una imagen en fondo color verde con un personaje que representa a una niña del Pueblo Indígena Wayuu con discapacidad auditiva que se encuentra de pie y utiliza un audífono.

## 5.

### ¿Qué es la Discapacidad Auditiva?

**¡Hola! Mi nombre es Pilar.**

Me gusta caminar, los paisajes y animales; soy una persona con discapacidad auditiva y me gustaría contarte un poco acerca de esta diversidad funcional.

La discapacidad auditiva se puede presentar de forma permanente a través de la deficiencia en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; en esta categoría se incluyen a las personas sordas y a las personas con diagnóstico de hipoacusia<sup>7</sup>.


Pero hay algo más que debes saber...

De acuerdo con la forma de comunicación predominante que empleamos, las personas sordas podemos ser:

**Persona sorda señante:** es toda aquella cuya forma prioritaria de comunicación e identidad social se define en torno al uso de Lengua de Señas Colombiana y de los valores comunitarios y culturales de la comunidad de sordos.

**Persona sorda hablante:** es toda aquella que adquirió una primera lengua oral. Esa persona sigue utilizando el español o la lengua nativa, puede presentar restricciones para comunicarse satisfactoriamente y puede hacer uso de ayudas auditivas.

7. Ibidem.



**Persona sorda semilingüe:** es toda aquella que no ha desarrollado a plenitud ninguna lengua, debido a que quedó sordo antes de desarrollar una primera lengua oral y a que tampoco tuvo acceso a una lengua de señas.

**Persona sorda monolingüe:** es toda aquella que utiliza y es competente lingüística comunicativamente en la lengua oral o en la lengua de señas.

**Persona sorda bilingüe:** es toda aquella que vive una situación bilingüe en Lengua de Señas Colombiana y castellano (español) escrito u oral según el caso, por lo cual utiliza dos (2) lenguas para establecer comunicación tanto con la comunidad sorda que utiliza la lengua de Señas, como con la comunidad oyente que usa castellano.

## 5.1 Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos.

Las personas con discapacidad auditiva podemos presentar diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral, encontrando de esta forma algunas barreras comunicativas, por lo que, podemos requerir el apoyo de intérpretes en lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros<sup>8</sup>.

De igual forma, para garantizar nuestra participación, se requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

---

8. Ibidem.



## 5.2 Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.

A continuación, encontrarás algunas pautas con las que podrás llevar a cabo un mejor proceso de comunicación con personas sordas.

- **En la atención a una persona sorda usuaria de Lengua de Señas Colombiana.**
  - Contar con el servicio de interpretación en la entidad.
  - En la interacción comunicativa diríjase a la persona sorda, no al intérprete.
- **En la atención a una persona sorda usuaria del español oral.**
  - Háblele mirándolo a los ojos, vocalice y sea concreto.
  - Mantenga su tono de voz habitual.
  - Evite cubrirse el rostro con objetos, especialmente la boca. En caso de ser requerido, haga uso de los tapabocas inclusivos (Ley 2096 de 2021<sup>9</sup>).
  - Inicie, mantenga y realice el cierre de tema de manera clara.
- **En la atención a una persona sorda usuaria de español escrito.**
  - Escriba frases cortas y sencillas con letra clara.
  - Procure no usar tecnicismos y mantener un lenguaje claro y sencillo.
- **En la atención a una persona sorda usuaria de códigos caseros (semilingüe)**
  - Utilice descripciones viso gestuales para comunicarse con la persona sorda.
  - Trate de que la comunicación sea más descriptiva.

---

9. Por medio de la cual se promueve el uso de tapabocas inclusivos y/o demás elementos transparentes y se dictan otras disposiciones.

- Acuda a otras herramientas didácticas como el dibujo, láminas o gráficos que apoyen su discurso.
- Busque apoyo de un intérprete sordo, cuando aplique.

Cuando la persona sorda no tenga conocimiento en Lengua de Señas Colombiana, ni del español oral y escrito se sugiere prestar el servicio con el apoyo de dos intérpretes, uno sordo y otro oyente. El intérprete sordo tiene las competencias de comprender códigos caseros utilizados por la persona sorda. Es así, que el intérprete sordo recibe la información de la persona sorda, pasa la información al intérprete oyente, quien transmite la información a la persona oyente. Repitiendo el proceso al inverso para la respuesta.

El principal canal de acceso a la información de una persona sorda es visual por eso:

- Cuando desees hablar con una persona sorda, si él o ella no se encuentra prestando atención, puedes tocarla suavemente en su brazo, esto permitirá tener su atención.
- Cuando me hables colócate frente a mí, no al lado o atrás. Tu boca debe ser visible, de lo contrario se me hará imposible leer tus labios, necesito verlos.
- Ubícate de manera que tu cara esté iluminada. Evita quedarte contra la luz de una ventana, porque eso me dificulta ver tu rostro.
- Repite las indicaciones o la información si es necesario.
- No te confíes si utilizo un audífono, utilizarlo no significa que te pueda escuchar con claridad.
- No siempre la persona sorda tiene una buena dicción. Si tienes dificultad para comprender lo que ella está diciendo, no temas en pedir que te repita. Generalmente, las personas sordas no nos incomodamos por repetir las veces que sea necesario para ser entendido.
- No todas las personas sordas se comunican a través de la Lengua de Señas Colombiana o de su país de origen, por lo

tanto, antes de solicitar un intérprete debes cerciorarte de que éste apoyo realmente será de utilidad.

- Si te encuentras con una persona sorda no usuaria de Lengua de Señas Colombiana, verifica si sabe leer y escribir y apóyate escribiendo o entregando las guías en las cuales puede ir señalando la información de tal manera que te pueda indicar visualmente la respuesta.
- Si la persona sorda no sabe leer o escribir, establece primero un código de comunicación a través del uso de señas para establecer respuestas sencillas como “SI”, “NO”, “de acuerdo”, “en desacuerdo”, “bien”, “mal” y utiliza pictogramas para que te pueda indicar visualmente la respuesta.
- En una interacción informal, si la persona sorda se encuentra acompañada de una persona “oyente”, recurre a ella para que cumpla con el rol de mediador comunicativo, en todo caso, esta persona deberá actuar como canal para manifestar la voluntad de la persona sorda no sus opiniones personales.





# Mario

En la parte superior izquierda aparece el título: Mario y una imagen en fondo color palo de rosa con un personaje que representa a un niño con sordoceguera que se encuentra de pie utilizando un bastón guía.

## 6.

# ¿Qué es la Sordoceguera?

**¡Hola! soy Mario.**

me encanta sentir la velocidad y como el viento golpea en mi rostro cuando paseo en la moto con mi tío Roberto.


Soy una persona sordociega. Si, es exactamente lo que estás pensando, esta es una categoría de discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva. Algunas personas sordociegas son totalmente sordas y ciegas, mientras que otras pueden llegar a percibir algunos sonidos o ver, como yo, que presento un diagnóstico de baja visión, pero pérdida total de la audición.

## **6.1 Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos.**

Las personas sordociegas enfrentamos muchas barreras para comunicarnos, interactuar con otros, orientarnos, movernos y en el acceso a la información; por lo que requerimos de servicios especializados de guía de interpretación para nuestro desarrollo e inclusión social.

El Guía Interprete (GI) se caracteriza por ser un apoyo individual y personalizado, que se ajusta a las características de cada persona sordociega, que, conocedora de la lengua o sistema de comunicación, tanto de la persona sordociega como





de su interlocutor, transmite los mensajes expresados por uno al otro de manera textual y objetiva, haciendo que la comunicación sea posible.

A través del rol del Guía Intérprete, la persona sordociega puede ejecutar las acciones que siguen sus decisiones, desarrollar sus iniciativas, desempeñarse como persona y hacer uso de su derecho de ejercer su autonomía como persona.

Algo que debes saber es que los Guías-intérpretes trabajan con jóvenes y adultos con un sistema de comunicación establecido, por lo tanto, los niños y las niñas no requerimos de Guía – Intérprete, pero sí requerimos de apoyos específicos en procesos de mediación a través de mediadores en todos los ámbitos, que garanticen nuestro desarrollo integral como niños y como seres humanos<sup>10</sup>.

Mi familia no necesariamente cumple el rol de Guía – Intérprete, aunque sumen aspectos de cercanía y confianza; sólo si están formados para ejercer este rol lo podrán hacer oficialmente.

Recuerda que el Guía – Intérprete no es un intérprete de lengua de señas y tampoco necesita haber sido intérprete de lengua de señas primero, los intérpretes de lengua de señas que quieran ser Guías-Intérpretes, deberán prepararse y formarse para serlo.

## 6.2 Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.

Quiero enseñarte algunas pautas con las cuales podrás desarrollar procesos comunicativos y de inclusión con personas sordociegas como yo.

- Lo primero que debes hacer es darnos a conocer tu presencia tocando suavemente el hombro o el brazo. Si estoy concentrado en la realización de alguna tarea, espera hasta que pueda atenderte.


---

10. <https://www.surcoe.org/>

- Si la persona sordociega presenta baja visión como yo, trata de ubicarte dentro de mi campo de visión. Quizá pueda entenderte a través de la labio-lectura o utilizando otros recursos, como la Lengua de Señas. Si no conoces otro método, dirígete escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y, de ser posible, en tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Preséntate e identifícate, deletreando tu nombre o haciendo el signo que representa tu nombre, aunque me conozcas y aunque yo te conozca, debes comunicarme quién eres para evitar confusiones.
- Puede que al principio encuentres ciertas dificultades para el desarrollo del proceso comunicativo. Es necesario que tengas calma y paciencia. La eficacia en la comunicación aumentará con la práctica.
- Si utilizo un audífono podemos entendernos a través de él, dirígete de manera clara y directa, siempre vocalizando bien. En estos casos conviene evitar los lugares ruidosos para desarrollar nuestra conversación.
- No olvides nunca despedirte o informarme si te tienes que ausentar del lugar.
- No me dejes solo o sola en un lugar desconocido y en todo caso, si es necesario hacerlo verifica que sea seguro para mí, siempre facilitando que tenga referencias táctiles del lugar donde estoy, llevando mis manos hacia ellas para que pueda tocarlas.

### Otras formas de comunicación con nosotros son:

- El deletreo táctil, el cual es un sistema de comunicación que consiste en deletrear el alfabeto dactilológico sobre la mano de la persona Sordociega, su canal de recepción es táctil por medio de una mano (mano con mano).
- La escritura en la palma de la mano, el cual consiste en escribir con la yema del dedo índice las letras del alfabeto so-



bre la palma de la mano de la persona Sordociega, (Letra sobre letra).

- El Braille táctil, en el cual se usa el Alfabeto Braille en dos dedos; cada falange ocupa un punto del signo, con el dedo se toca punto a punto formando la letra, luego letra a letra y por consiguiente palabra a palabra.
- Las Tablillas alfabéticas, donde se utiliza una tablilla con el alfabeto en relieve, se posa el dedo de la persona Sordociega letra a letra para ir formando palabras. Estas tablillas generalmente se encuentran en plástico o metálicas.

Las letras del alfabeto en tinta son en relieve en letras mayúsculas y en la parte de abajo tiene los números de 1 al 0. Algunas tablillas traen el alfabeto como se escribe en tinta solamente, pero otras traen adicional el alfabeto en Braille.

#### **Sabías que:**

- De los cinco sentidos tradicionales, el tacto es en realidad el único sin el cual no podríamos vivir.
- El tacto es un sentido que puede desarrollarse y ofrecer más prestaciones de lo que generalmente se cree y puede ayudarnos a obtener también más información.
- Es el sentido que nos mantiene en constante contacto con la realidad, puesto que mientras la vista depende de los ojos, el oído de los órganos auditivos, el olfato de la nariz y el gusto de la lengua, el tacto, en cambio, se extiende por toda nuestra piel.
- Aunque la persona sordociega tenga baja visión y/o audición es posible que por las características de éstos tampoco sea consciente de tu presencia ni de tu intención de comunicar, por lo que al no haber percibido tu presencia ni visual ni auditivamente es necesario el contacto táctil por tu parte, el cual consiste en tocar suavemente el hombro o brazo para que sepa que estas cerca.

Como puedes ver, una persona sordociega puede usar uno o más sistemas de comunicación, esto dependerá de sus características personales y habilidades para desarrollar determinados sistemas, así que olvídate de prejuicios y miradas ajenas y descubre nuevas formas de comunicación.





# Laura



En la parte superior izquierda aparece el título: Laura y una imagen en fondo color rosado con un personaje que representa a una adolescente con discapacidad intelectual, que se encuentra de pie y viste uniforme escolar.



## 7.

# Discapacidad Intelectual

**¡Hola! soy Laura.**

Me gusta bailar y escuchar música, voy al colegio y tengo un gran grupo de amigos y amigas con los que compartimos, reímos y nos gusta ir al cine.


Quiero contarte que me siento orgullosa de aportar a la sociedad desde mi forma de ver y sentir el mundo. ¡Si! Al igual que todos y todas, yo soy diferente, porque claro, imagínate un mundo en el que todos y todas fuéramos iguales, sería ¡Aburridísimo!

Es por eso por lo que quiero invitarte a que conozcas un poco más sobre mí y sobre mi diversidad funcional, ¡¡soy una persona con discapacidad intelectual!!

Las personas con discapacidad intelectual presentamos deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia<sup>11</sup>. Es decir que tenemos maneras distintas de aprender y de adaptarnos a los cambios que ocurren con nuestra familia, en el colegio o en el mundo, pero... ¡Sí lo podemos hacer!

Algunas de las características que pueden estar presentes en las personas con discapacidad intelectual, como yo, son:

11. Ministerio de Salud y Protección Social. Anexo Técnico de la Resolución 1239 de 2022.



**En el área cognitiva,** requerimos de apoyos que nos permitan potenciar nuestra capacidad para aprender y conocer el mundo que nos rodea, por eso necesitamos que utilices estrategias pedagógicas, creativas e innovadoras.

**En el área psicomotora,** podemos llegar a experimentar dificultad al reconocer las partes del cuerpo, al aprender movimientos finos y gruesos, en determinados gestos, realización de balanceos o movimientos.

**En el área del lenguaje,** podemos presentar dificultades para articular y pronunciar algunas palabras, comprender e interrelacionar conceptos y combinar palabras o frases.

**En el área afectiva,** en ocasiones somos mucho más sensibles ante el dolor, el placer, el aburrimiento, la diversión, la alegría, la envidia, los celos, la vergüenza, etc. nos cuesta pensar sobre nuestros sentimientos, y a veces tenemos baja tolerancia a la frustración y una gran impulsividad.


**A nivel de adaptación,** para procesos como el control de esfínteres, la alimentación, la higiene y el cuidado personal, solemos requerir más apoyo y asistencia personal que otras personas de nuestra misma edad. Pero eso no significa que seamos niños y niñas por siempre. A veces, adquirir estas habilidades se convierten en todo un reto para nosotras, más por hábitos inadecuados en nuestros entornos, como por ejemplo la sobreprotección, porque las personas erradamente consideran que no sirve de nada intentar enseñarnos, y quiero decirte... ¡están equivocados!<sup>12</sup>

## 7.1 Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos.

Sabías que las personas con Discapacidad Intelectual enfrentamos barreras para alcanzar los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos

---

12. Adaptado de ACADIS: Características de la Discapacidad Intelectual (2017)



de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad.

Por eso, para alcanzar mayores niveles de autonomía e independencia es necesario que interactuemos con el entorno y desempeñar roles dentro de la sociedad.


Algunas personas podríamos necesitar de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como el auto cuidado.

Para algunas personas con discapacidad intelectual los apoyos personales son indispensables a lo largo de la vida, especialmente si requieren asistencia en su cuidado, como facilitadores en el aprendizaje y/o para fomentar la participación social.

## 7.2 Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.

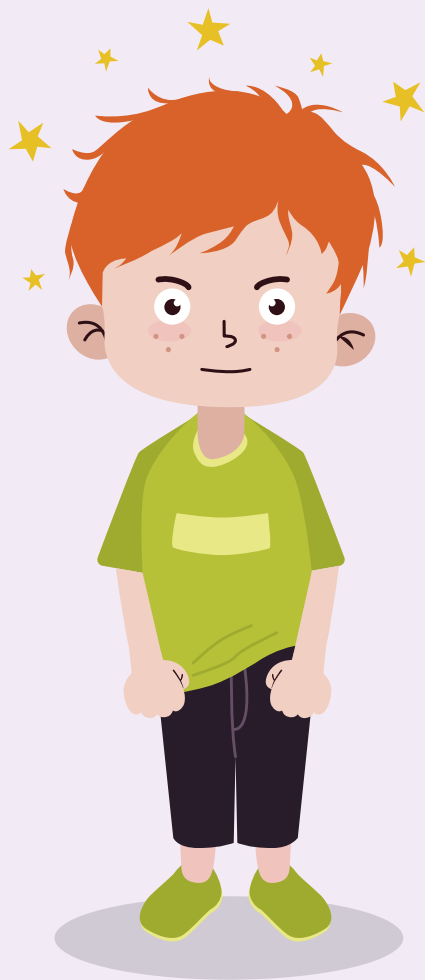
Quiero darte algunos consejos para que te puedas dirigir y relacionar de forma asertiva con nosotras las personas con Discapacidad Intelectual:

1. Dirígete a la persona con discapacidad intelectual independientemente de que no se comunique contigo a través de ningún SAAC. Si está acompañada dirígete a las dos personas y no sólo a una de ellas.
2. Debes identificar si para establecer comunicación con la persona con discapacidad debes emplear algún código de comunicación, utilizar algún producto o interactuar con la persona de apoyo o el acompañante en calidad de mediador.
3. Brinda información con mensajes concretos y cortos. Si es necesario utiliza imágenes o pictogramas para reforzar las ideas.

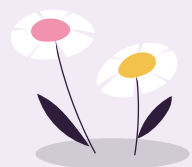
- 
4. Debes ser paciente tanto al hablar como al escuchar porque es posible que nosotras nos demoremos un poco más en organizar las ideas de lo que queremos decir o para responder preguntas.
  5. Si se hace necesario la lectura o uso de documentos informativos, trata de tener o disponer de estos en lectura fácil como, por ejemplo, resúmenes a través de infografías, evita en los documentos el uso de abreviaturas o siglas y si las hay explica su significado.
  6. Utiliza un lenguaje claro, cotidiano, cercano y evita el uso de comparaciones, metáforas o analogías, porque puedo confundirme.
  7. Por favor evita hablarnos de forma infantil o tratarnos como niños y niñas, a menos que lo seamos. Siempre que converses con una persona con discapacidad intelectual ten en cuenta el curso de vida por el cual está transitando.
  8. Llámame por mi nombre, no utilices diminutivos o sobrenombres, tampoco es necesario que te refieras a mi(s) diagnósticos ni a mi situación de salud.



# Samuel



En la parte superior izquierda aparece en el título: Samuel y una imagen de fondo color Lila con un personaje que representa a un niño con discapacidad psicosocial que se encuentra de pie.



## 8.

# Discapacidad psicosocial

**¡Hola! Soy Samuel.**

Me gusta escuchar música y dibujar.

Soy una persona con una diversidad funcional que recibe el nombre de discapacidad psicosocial.


Las personas con discapacidad psicosocial somos aquellas que presentamos alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, que han sido consideradas como signos y síntomas, atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional y que, debido a ello, nos enfrentamos a barreras en el entorno que nos impiden la participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las y los demás<sup>13</sup>.

### 8.1. Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos.

Las barreras que se nos imponen a las personas con discapacidad psicosocial surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades aceptan con relación a la conducta y/o comportamientos humanos “deseados”, que son aceptados o vistos como “normales”, así como a los estigmas sociales, creencias y las actitudes discriminatorias.

Las personas con discapacidad psicosocial necesitamos apoyos médicos, terapéuticos y algunas veces farmacológicos.

13. Ibidem.



cos, de acuerdo con nuestras necesidades diagnósticas. Sin embargo, no son los únicos apoyos que garantizan nuestro bienestar y calidad de vida. De igual forma, para nuestro cuidado, participación y realización de actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, algunas personas pueden requerir apoyo de otra persona.

Existen otros apoyos y ajustes razonables que puedes hacer durante la prestación del servicio y/o forma de comunicación para que nuestra interacción social sea más efectiva, satisfactoria e inclusiva.

1. Ubicación en espacios menos colectivos.
2. Brindar privacidad, silencio y sin distracciones.
3. Brindar flexibilidad en el horario de atención.
4. Uso de tecnologías para mediar la comunicación verbal directa cuando ésta última no sea posible.

## 8.2 Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.


Ten en cuenta las siguientes recomendaciones cuando interactúes con una persona con discapacidad psicosocial:

1. Pregúntale su nombre antes de ofrecer ayuda y respeta su espacio personal.
2. Preséntate con él o ella, puedes comenzar con tu nombre y cargo.
3. Inicia la conversación con una pregunta fácil, por ejemplo: ¿Cómo estás?, ¿Puedo ayudarte en algo?
4. Pregúntale si se siente cómoda en el lugar de la entrevista.
5. Ten en cuenta que los tiempos de espera en la atención no deben ser prolongados. Es importante dar prioridad

en la atención, con el fin de prevenir alteraciones en el estado de ánimo.

6. Realiza preguntas cortas en lenguaje claro y sencillo.
7. Evita realizar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
8. Confirma que la información ha sido comprendida en doble vía.
9. Ten en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
10. Intente evaluar de manera inmediata sus gestos y comunicación no verbal, si están relacionadas con tensión muscular, movimientos exagerados y repetitivos que aceleran su reactividad, llanto incontrolable, conversaciones incoherentes, conversaciones prolongadas en monólogos consigo mismo.
11. Si es necesario suspende la conversación, propicia una pausa y vuelve a retomar posteriormente.
12. Los movimientos repetitivos y/o ritualizados, bruscos, tics, entre otros, pueden ser parte de los signos de la discapacidad, sin embargo, en condiciones de estrés pueden exacerbarse, si es así procure mantener una actitud sobria y tranquila con la persona.
13. La persona se debe sentir libre de situaciones estresantes innecesarias.
14. Permita y ayude a que narre la situación por la que está pasando o qué la motiva para estar presente en sus instalaciones.
15. Escúchela detenidamente, muestre interés a través del lenguaje verbal y no verbal.
16. Asuma una actitud empática y procure proporcionar el apoyo que esté a su alcance personal e institucional.



- 
17. Permita el silencio, aunque se recomienda intervenir si éste se prolonga demasiado.
  18. Si observa la existencia de un cuadro depresivo o ansioso, mantenga una actitud de escucha, y si se presenta una crisis durante la atención facilite la expresión emocional validando las emociones, clarifique la información de forma pausada y tranquila generando una atmosfera de confianza, use frases como “Entiendo cómo te sientes” o “siento mucho que estes pasando por esto”. Intente no dejar sola a la persona.
  19. Antes de concluir la atención del trámite o solicitud, pregúntele: ¿Cómo se siente? o ¿En qué más le puede ayudar?
  20. Respete la privacidad y confidencialidad de la información médica y diagnóstica, nadie tiene porque conocer los diagnósticos de salud mental que la persona presenta.



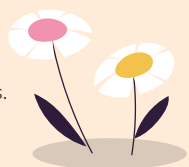




# Marcelo



Descripción de la imagen: En la parte superior izquierda aparece el título: Marcelo y una imagen de fondo color naranja con un personaje que representa un adolescente con discapacidad múltiple sentado en una silla de ruedas.



## 9.

# ¿Qué es la discapacidad múltiple?

**Hola, soy Marcelo.**

me encantan los paseos al aire libre, ver la naturaleza, el olor de las flores y el canto de los pájaros.

Soy una persona con discapacidad múltiple.

Las personas con discapacidad múltiple somos aquellas que presentamos dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, en otras palabras, somos aquellas personas que presentamos más de una categoría de discapacidad.


### **9.1. Limitaciones en la ejecución de actividades, restricciones en la participación y principales apoyos.**

Las personas que presentamos discapacidad múltiple, enfrentamos barreras para la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, dependiendo de las deficiencias asociadas que inciden en nuestro nivel de desarrollo y en nuestras posibilidades funcionales.

Usualmente requerimos de ayuda personal de forma generalizada y permanente para la realización de la mayoría o todas nuestras actividades básicas de la vida diaria: aseo, higiene, alimentación y cuidado.

También es probable que necesitemos de apoyos como servicios, tecnología o productos, dependiendo de las particularidades de las deficiencias funcionales o estructurales en nuestro





cuerpo y de las necesidades de comunicación aumentativa y alternativa que debemos usar para interactuar con otros(as) y con nuestro entorno.

## 9.2. Orientaciones para facilitar la comunicación y la interacción.

Para que puedas interactuar adecuadamente con personas con discapacidad múltiple, es necesario que tengas en cuenta:

- Hablar siempre de forma directa y natural, ponte frente a mí, de acuerdo con mi posición, salúdame y dirige tu diálogo hacia mí y no solo a mí acompañante. Que no me comunique contigo de la forma que esperas no significa que no tenga capacidad para hacerlo.
- En el caso que evidencies que no manejo un lenguaje oral, sugiero que antes de iniciar una conversación establezcas un código de comunicación sencillo conmigo, para que, a través de señas, movimientos, uso de pictogramas o tecnología, pueda comunicarte lo que deseo.
- Dame tiempo para responder, no me interrumpas, presuponas o te anticipes frente a lo que quiero comunicar y si no entiendes el mensaje, solicítame que te lo repita cuantas veces sea necesario.
- Asegúrate que la idea que me quieres comunicar sea clara, concreta, sencilla, sin tecnicismos, y que haya comprendido el mensaje que me quieres compartir.
- Si evidencias que uso un sistema de comunicación alternativo y/o aumentativo, familiarízate con él para que podamos tener una comunicación en doble vía a través de él.
- Muestra interés en lo que quiero compartirte. A todas las personas nos gusta hablar de los temas que nos interesan, por lo tanto, es importante que reconozcas las actividades que me gustan, conozcas el nombre de mis amigos o familiares más cercanos o con quienes convivo, la música que me gusta, los deportes, la ropa, etc.

- Fíjate en mis expresiones, en los gestos que hago o en el tono de voz que uso si me he comunicado de forma verbal contigo.
- Si me ves indispuesto(a) o inquieto(a) puede ser producto de una situación que me esté causando malestar, por ejemplo: un ruido, un dolor, frío, calor, entre otros. Intenta identificar el origen de la molestia para que mi acompañante o tú le puedan dar solución o se me preste la ayuda que necesito.





# Consideraciones Finales

---

Es fundamental tener en cuenta que las niñas, niños, adolescentes y en general todas las personas con discapacidad, tienen los mismos derechos de las personas sin discapacidad, los cuales deben ser garantizados en igualdad de condiciones. Así mismo, en el marco del PARD o de los procesos que acompañen al mismo, se debe garantizar que toda la información suministrada por mi apoyo personal o por mí, guarde la confidencialidad y reserva necesaria de acuerdo con la normatividad vigente.

Para despedirme quiero recordarte que si una persona con discapacidad necesita apoyos debes hacer todo lo posible para eliminar las barreras de interacción y comunicación que puedan existir entre ella y tú.

Como lo aprendiste a través de esta cartilla, no olvides que es necesario implementar recursos, sistemas o estrategias de comunicación aumentativa o alternativa para facilitar la interacción con las personas que presentamos discapacidad, con ello promueves nuestra integración en los diferentes entornos, la participación social, la toma de decisiones con o sin apoyo, nuestra capacidad de elegir y la identificación de estados de molestia o bienestar.



# Bibliografía

---

ACADIS. (06 de marzo de 2017). ACADIS Obtenido: <https://www.acadis.es/caracteristicas-la-discapacidad-intelectual/#:~:text=Les%20cuesta%20mucho%20pensar%20sobre,baja%20autoestima%2C%20aislamiento%20del%20mundo.>

Asociación Colombiana de Sordociegos. (s.f.). LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS SORDOCIEGAS EN COLOMBIA. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.surcoe.org/sistemas-de-comunicacion/>

Banco de la República. (s.f.). GUÍA GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/guia-atencion-personas-discapacidad.pdf>

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquía. (s.f.). Protocolo para la atención de personas con discapacidad, movilidad reducida y de orden preferencial en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Medellín, Colombia. Obtenido de [https://www.camamedellin.com.co/Portals/0/Transparencia/Documentos/2019/Protocolo\\_atencion\\_%20personas\\_en\\_situaci%C3%B3n\\_de\\_discapacidad\\_CCMA.pdf](https://www.camamedellin.com.co/Portals/0/Transparencia/Documentos/2019/Protocolo_atencion_%20personas_en_situaci%C3%B3n_de_discapacidad_CCMA.pdf)

Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid. (s.f.). Cómo dirigirse adecuadamente a las Personas con Discapacidad. Madrid, España.

CONADIS, PGR Y Procuraduría General de la República. (2012). Recomendaciones para el trato adecuado hacia personas con discapacidad psicosocial. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/459324/Cartilla\\_Psico.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/459324/Cartilla_Psico.pdf)

Confederación Española de Familias de Personas Sordas. (s.f.). CÓMO HABLAR A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA. Madrid, España. Obtenido de <http://www.fiapas.es/recursos-de-ayuda-y-orientacion/como-hablar-la-persona-con-discapacidad-auditiva#:~:text=H%C3%A1blale%20>



con%20naturalidad%2C%20vocalizando%20bien,evita%20 utilizar%20argot%20y%20tecnicismos%2D

Federación de Asociaciones de Personas Sordociegas de España. (s.f.). Cómo actuar ante una persona sordociega. Madrid, España. Obtenido de <https://www.fasocide.org/como-actuar-ante-una-persona-sordociega/>

Fundación ONCE para personas con sordoceguera. (2023). Cómo actuar frente a una persona sordociega. Madrid, España. Obtenido de <https://www.foaps.es/la-sordoceguera/como-actuar-frente-a-una-persona-sordociega>

Galván, M. Á. (01 de febrero de 2022). Plena Inclusión. Obtenido de Plena Inclusión: <https://www.plenainclusion.org/noticias/la-discapacidad-intelectual-tiene-una-nueva-definicion-y-la-explicamos/>

ICBF. (2019). Lineamiento Técnico para la Atención de Niños, Niñas y Adolescentes con Discapacidad, con sus Derechos Amenazados y/o Vulnerados (V.2). Disponible en: [https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/lm7.p\\_lineamiento\\_tecnico\\_para\\_la\\_atencion\\_de\\_ninos\\_ninas\\_y\\_adolescentes\\_con\\_discapacidad\\_con\\_derechos\\_amenazados\\_yo\\_vulnerados\\_v2.pdf](https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/lm7.p_lineamiento_tecnico_para_la_atencion_de_ninos_ninas_y_adolescentes_con_discapacidad_con_derechos_amenazados_yo_vulnerados_v2.pdf)

ICBF. Protocolo de Atención Presencial al Ciudadano. (2021). Disponible en: <https://www.icbf.gov.co/protocolo-de-atencion-presencial-al-ciudadano-v4>

INSOR y Ministerio de Justicia. (2023). Guía para la atención a población sorda en el acceso a la justicia. Gobierno de Colombia. Disponible en: [https://www.insor.gov.co/home/descargar/Guia\\_para\\_la\\_atencion\\_a\\_poblacion\\_sorda\\_en\\_el\\_acceso\\_a\\_la\\_justicia.pdf](https://www.insor.gov.co/home/descargar/Guia_para_la_atencion_a_poblacion_sorda_en_el_acceso_a_la_justicia.pdf)

Instituto Nacional de Ciegos. (2020). ¿CÓMO GUIAR Y BRINDAR AYUDA A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL? Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional para Ciegos. Obtenido de <https://www.inci.gov.co/sites/default/files/ComoGuiaryBrindarAyuda.pdf>

Instituto Nacional para Sordos. (2019). PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO. Bogotá, Colombia. Obtenido de ht-

[tps://www.insor.gov.co/home/descargar/Protocolo\\_Servicio\\_al\\_ciudadano\\_INSOR2019.pdf](tps://www.insor.gov.co/home/descargar/Protocolo_Servicio_al_ciudadano_INSOR2019.pdf)

La Discapacidad Intelectual tiene una nueva definición. (2022). Obtenido de <https://www.plenainclusion.org/noticias/la-discapacidad-intelectual-tiene-una-nueva-definicion-y-la-explicamos/>

Ministerio de Energía. (2022). Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad. Disponible en: <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Documents/ProtocoloDiscapacidadSectorial2020.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2022). ICBF. Resolución 1239 de 2022.

Montero González, Pedro. (2003). Los Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6023011>

ONU. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.





LÍNEA DE  
ATENCIÓN A  
NIÑOS, NIÑAS  
Y ADOLESCENTES.  
PROTECCIÓN · EMERGENCIA · ORIENTACIÓN

Línea gratuita nacional ICBF:  
**01 8000 91 80 80**  
**[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)**



En la parte superior sobre un fondo de color blanco aparecen los logos de Colombia Potencia Mundial de la Vida y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Debajo aparece el símbolo de prohibida su venta y los canales de atención del ICBF y redes sociales. En el centro y hasta el final de la página aparece imagen con 8 personajes que representan niños, niñas y adolescentes con discapacidad física, visual, auditiva, sordoceguera, intelectual, psicosocial y múltiple.