



GUIPA

Guía Práctica de Accesibilidad

Sistema Distrital de Discapacidad / Mesa Distrital de Accesibilidad

Alcaldía de Bogotá

**Presidente Consejo
Distrital de Discapacidad**

Enrique Peñalosa Londoño
Alcalde Mayor de Bogotá

Mesa Distrital de Discapacidad

Secretaría Distrital de Movilidad.
Secretaría Distrital de Integración Social.
Secretaría Distrital de Ambiente.
Instituto Distrital para la Protección de la
Niñez y la Juventud
Instituto de Desarrollo Urbano
TRANSMILENIO S.A
Representante de las Organizaciones de
Personas con Discapacidad Visual
Secretaría Técnica Distrital de Discapacidad

Apoyo Técnico

Gustavo Martínez Cortés
Secretaría Distrital de Movilidad
Diego Fernando Moya Salinas
TRANSMILENIO S.A.

Línea gráfica y diagramación

Jennyfer Carolain Mejía Hernández
Secretaría Distrital de Movilidad
Alejandro Javier Navarrete Acuña
Secretaría Distrital de Movilidad

Agradecimientos

Juan Pablo Bocarejo Suescún
Secretario Distrital de Movilidad
María Consuelo Araujo Castro
Gerente TRANSMILENIO S.A.

Bogotá D.C., diciembre de 2019

// INTRODUCCIÓN

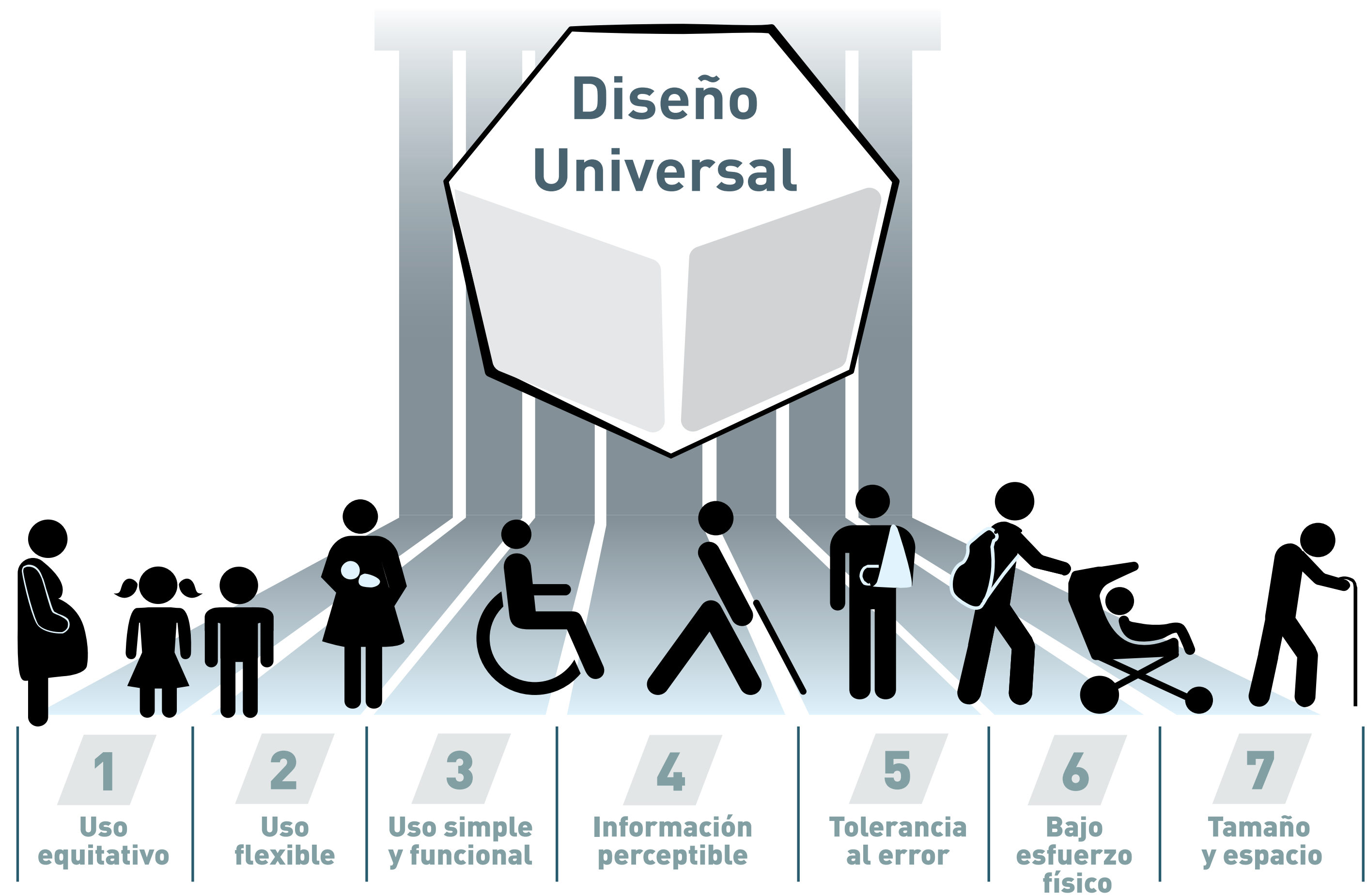
La presente **Guía Práctica de Accesibilidad** por sus siglas **(GUIPA)** y como será nombrada de ahora en adelante, responde a un interés colectivo por parte de los miembros que componen la **Mesa Distrital de Accesibilidad del Sistema Distrital de Discapacidad**, de poder facilitar la comprensión de factores estructurales de infraestructura física y presentes en la sociedad, que pueden imposibilitar o potenciar la participación incidente de las personas con discapacidad.

El objetivo de este documento es brindar **recomendaciones** a la ciudadanía en general, instituciones públicas y privadas, y actores estratégicos que intervienen en los diseños y construcción de ambientes

urbanos y equipamientos, o que simplemente tienen algún contacto con la población con discapacidad. Se recogen consideraciones básicas de **accesibilidad e inclusión social** para un goce efectivo del derecho a la ciudad, a la movilidad urbana y de la vida en sociedad de las personas con discapacidad.

La GUIPA está basada en las premisas y principios del **Diseño Universal y Accesible**, entendiendo este como un paradigma aplicable a productos, entornos, programas y servicios que pueden ser utilizados por todas las personas y le apuesta a la disminución de todas las posibles barreras presentes en el entorno y a las que se deben enfrentar desde la cotidianidad las personas con discapacidad.

El Diseño Universal permite ser comprendido y aplicado desde la consecución de **siete (7) principios** que son ⁽¹⁾:



1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

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

7

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

1. Estrada, R. S. (2017). Pensar y diseñar en plural. Los siete principios del diseño universal. Revista digital universitaria, 6-8

Así las cosas, la persona que haga lectura de este documento **podrá encontrar en la parte inferior de cada lámina a cuál de los siete (7) principios le apuntan las orientaciones** consignadas en la ilustración.

Ahora bien, el equipo de trabajo que facilitó la construcción de este documento quiso ahondar más allá de lo técnico ingenieril y arquitectónico, para brindar orientaciones que sean comprensibles para todo público y que puedan ser efectivas en su aplicación para la **disminución de las barreras físicas, actitudinales y comunicativas con las que se pueden enfrentar las personas con discapacidad** en cualquier unidad de atención a la ciudadanía pública o privada desde lo local y distrital, hasta lo nacional y en el espacio público.

Este documento es de fácil lectura y responde con recomendaciones que garanticen el acceso y la permeabilidad de las personas con discapacidad en diferentes espacios, desde su uso y desplazamiento. La información esta consignada en cada ilustración del documento en la parte inferior con **cuatro (4) recuadros que relaciona el ¿Cómo llego?, ¿Cómo accedo?, ¿Cómo uso? y ¿Cómo salgo?**

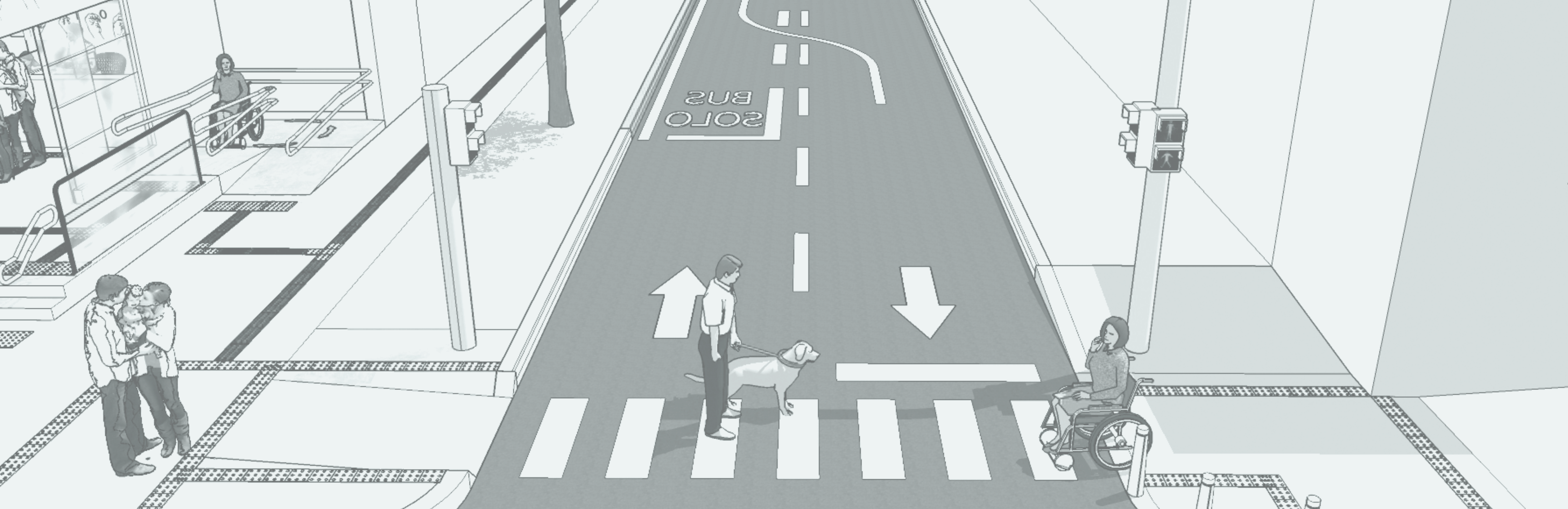
Finalmente, también se **referencian las Normas Técnicas Colombianas vigentes**, para guiar al lector sobre el estado del arte del mismo y aclarando que en ningún momento se busca remplazar los manuales y normas técnicas ya dispuestas en Colombia con este documento.

Cabe señalar que, en el marco de la normativa cambiante, se espera que el documento pueda ser actualizado y alimentado constantemente, como **una herramienta de útil aplicabilidad para las y los habitantes de Bogotá D.C.**

// JUSTIFICACIÓN

Como ya se mencionó anteriormente, las personas con discapacidad desde su cotidianidad se enfrentan constantemente a una serie de barreras que impiden el ejercicio efectivo de sus derechos. Por esta razón y desde esta problemática, **las entidades públicas del Distrito deberán efectuar acciones que velen por una accesibilidad universal como derecho**, para que les permita vivir de forma independiente y autónoma.

Por lo anterior y entendiendo el rol que cumple el **Sistema Distrital de Discapacidad**, se hace necesario crear este tipo de guías con el **propósito de informar, sensibilizar y socializar que la comprensión de la discapacidad va más allá de lo individual** y deben comprometerse posturas políticas con enfoque de derechos que fortalezcan procesos de inclusión en todas las esferas de desarrollo de las personas y que potencien la democratización, participación y disfrute de los espacios en comunidad. **Cada uno de los ciudadanos y ciudadanas que habitan en Bogotá tiene un rol clave que desempeñar en la sociedad**, para que esta sea más equitativa, incluyente y favorable para todos y todas.



// CONTEXTO URBANO

En esta sección de la guía se consignan las condiciones urbanísticas que deben estar presentes en la ciudad, para la garantía del derecho a la movilidad urbana.

La siguiente información es de carácter pedagógico, con el propósito de ilustrar a la ciudadanía y orientarla sobre las condiciones de accesibilidad que deben solicitar a las respectivas entidades competentes.

// ANDÉN LOCAL

Barrera Física

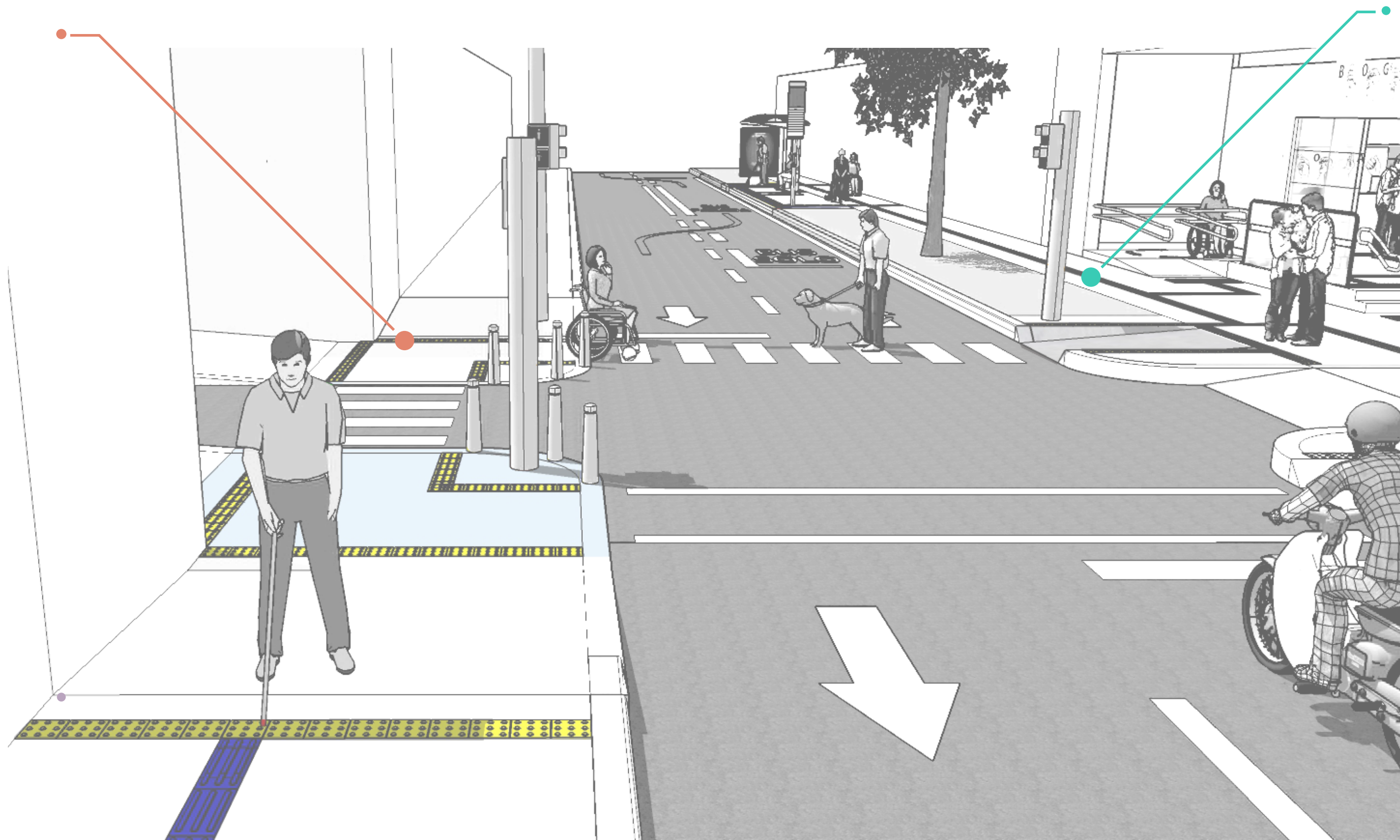
- No ubicar sumideros en las zonas de vados rampas, cebras y pasos peatonales.
- Mantener un ancho libre de obstáculos de 1,20 m para la circulación peatonal.

Barrera Actitudinal

- No obstruya la circulación de las personas con objetos, vehículos o ventas ambulantes. Puede generar riesgos y peligros para las personas con discapacidad.

Barrera Comunicativa

Señalizar adecuadamente la presencia de ciclorrutas en andenes, al igual que borde de andén en paraderos.



¿Cómo llego?

El espacio público intervenido o con proyecto de intervención debe contar con andenes amplios de superficies continuas, homogéneas y con puntos de cruce que incluyan vados de manera que la infraestructura peatonal quede completamente conectada de manera accesible.

¿Cómo accedo?

La superficie de andenes debe contar con un sistema de ayuda podotáctil, compuesto por un patrón guía y otro patrón alerta. Se debe velar por el mantenimiento del mismo, manteniéndolo en óptimas condiciones para garantizar la circulación segura de los peatones.

¿Cómo uso?

El sistema de ayuda podotáctil cuenta con un patrón guía; va a lo largo en el sentido de la circulación principal del andén y el patrón alerta se ubica transversal a este para indicar algún evento; como la señal de entrada de vehículos a un garaje.

¿Cómo salgo?

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

Referencia Documento Técnico

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

Principios de Diseño Universal

1- Igualdad de uso

2 - Uso Flexible

3 - Uso simple y funcional

4- Información comprensible

5 - Tolerancia al error

6 - Bajo esfuerzo físico

7 - Tamaño y Espacio

// ESQUINA

Barrera Física

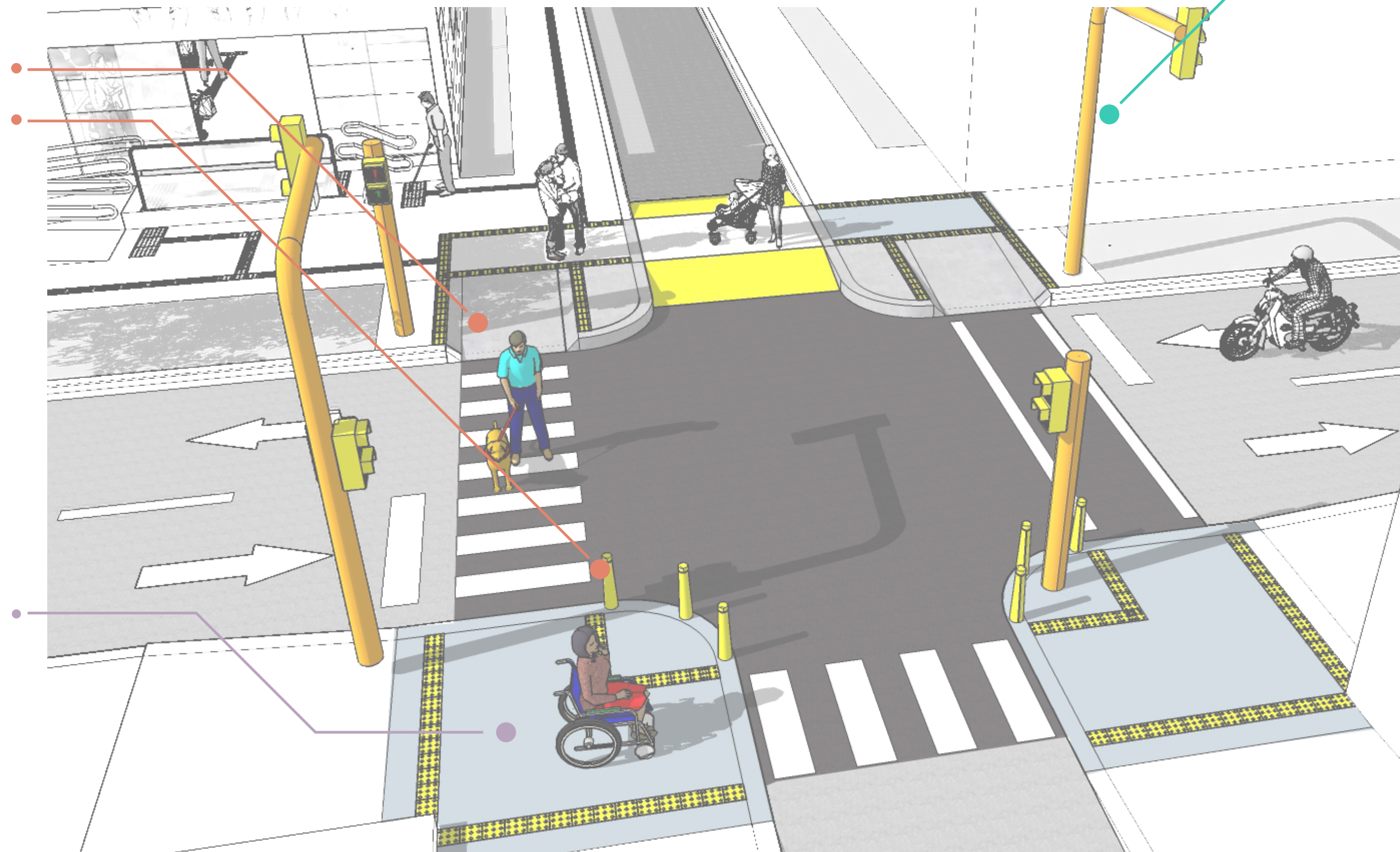
- Las rampas deben estar hechas de material y diseño anti deslizante
- Señalar ubicación de bolardo para impedir la invasión de vehículos, mínimo 0,90 m entre sí.

Barrera Actitudinal

- Facilitar el paso seguro de las personas con discapacidad, si ellas lo requieren
- Respete el ritmo, la movilidad y el espacio personal de las personas con discapacidad. No genere conductas invasivas a menos de que la persona se lo permita.

Barrera Comunicativa

Hacer uso adecuado de la semaforización sonora, la cual orienta y permite los cruces seguros a peatones.



¿Cómo llego?

Las intersecciones peatonales en todos accesos deben estar protegidos, conformados por un sistema de vados y señalización que permita su uso seguro.

¿Cómo accedo?

El sistema de vados debe contar con un origen y un destino de tal forma que su acceso se haga de forma continua al utilizar la intersección. Su diseño implica que estén alineados y conectados entre sí.

¿Cómo uso?

Dependiendo de la forma del diseño de la intersección su paso seguro puede ser en forma de "O", "U", "I", "L".

¿Cómo salgo?

Es importante garantizar que las intersecciones cuenten con un sistema de vados de manera que se garantice siempre la circulación segura del peatón.

Referencia Documento Técnico

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

Principios de Diseño Universal

1- Igualdad de uso

2 - Uso Flexible

3 - Uso simple y funcional

4- Información comprensible

5 - Tolerancia al error

6 - Bajo esfuerzo físico

7 - Tamaño y Espacio

// PASO SEGURO

Barrera Física

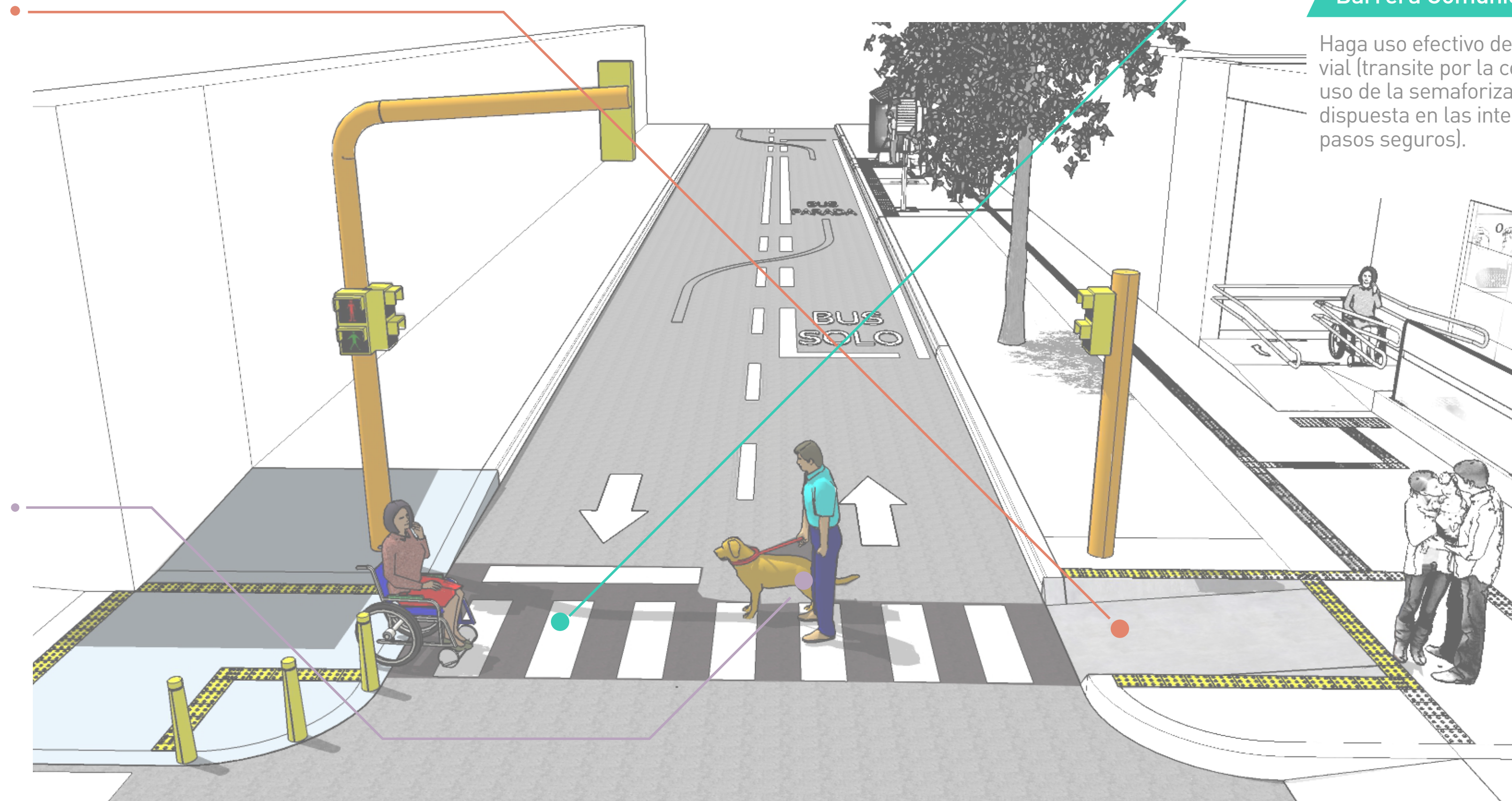
- En los pasos seguros garantice el ascenso y descenso seguro de las personas mediante vados amplios y racionalizando el mobiliario urbano permitiendo la maniobra de personas usuarias de sillas de ruedas.

Barrera Actitudinal

- Consúltelo a la persona con discapacidad si requiere su ayuda para realizar el paso seguro.
- No toque ni distraiga los perros de asistencia utilizados por personas con discapacidad visual
- Si observa que la persona con discapacidad está próxima a un obstáculo avísele; informe sobre la situación y ofrezca ayuda.

Barrera Comunicativa

Haga uso efectivo de la señalización vial (transite por la cebra, haga uso de la semaforización sonora dispuesta en las intersecciones y pasos seguros).



¿Cómo llego?

Permite el tránsito seguro de peatones a través de la intersección

¿Cómo accedo?

Debe contar con un sistema de vados respaldado por una señalización en piso (cebra), si cuenta con el respaldo de un sistema semafórico; o línea continua si es paso a riesgo. El semáforo puede contar con botón sonoro.

¿Cómo uso?

El paso seguro debe estar libre de obstáculos y tanto al inicio como al final de su recorrido debe contar con un vado respectivamente.

¿Cómo salgo?

Adicionalmente debe contar con una protección de bolardos para evitar que el flujo vehicular circule por la esquina de la intersección.

Referencia Documento Técnico

Cartilla de Andenes Decreto 308/2018, NTC 4143 rampas, 5610 señalización podotáctil, 4729 circulación peatonal, 4902 semáforos sonoros

Principios de Diseño Universal

1- Igualdad de uso

2 - Uso Flexible

3 - Uso simple y funcional

4- Información comprensible

5 - Tolerancia al error

6 - Bajo esfuerzo físico

7 - Tamaño y Espacio

// TRÁNSITO LOCAL

Barrera Física

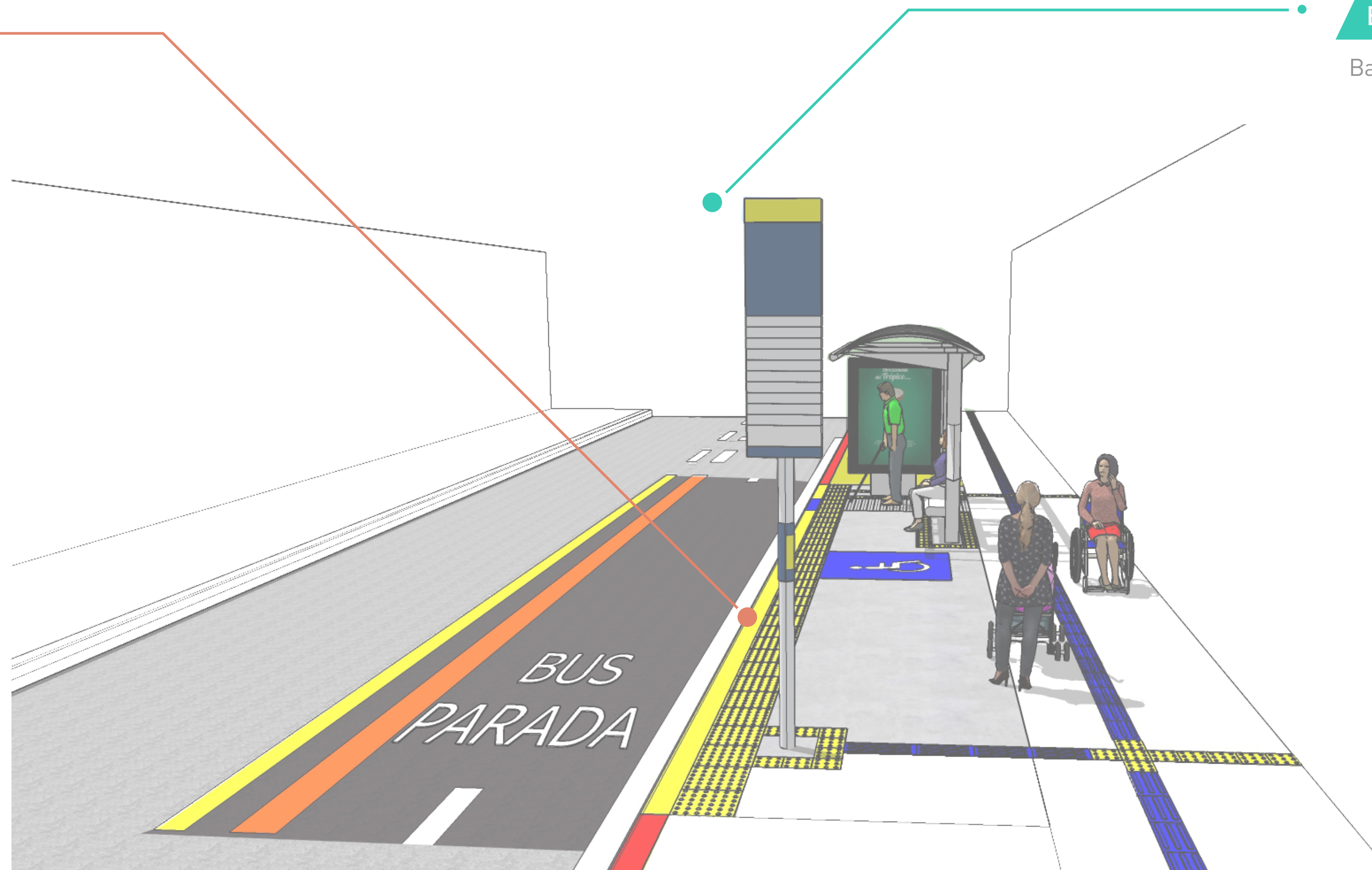
- Todo paradero del Sistema Integrado de Transporte público puede ser identificado por la ciudadanía por una señalización en el bordillo del sardinel de color amarillo.
- Actualmente algunos paraderos del Sistema cuentan con un sistema de ayudas visuales, podo táctiles y mobiliario que facilita a los usuarios y usuarias la operación de ascenso y descenso.

Barrera Actitudinal

- Recordar el uso exclusivo de la zona de paraderos para los buses de transporte público colectivo.
- No destinar el espacio de paraderos para ventas
- Evitar vandalización de los dispositivos que facilitan la accesibilidad
- Ofrecer ayuda para indicar las rutas y proximos buses.

Barrera Comunicativa

Bandera de ruta con módulo braille



¿Cómo llego?

El paradero debe contar con un sendero peatonal que lo conecte desde la esquina más cercana.

¿Cómo accedo?

El paradero debe contar con un andén completo y su superficie debe ser continua. En caso de estar a un nivel mayor este debe contar con rampa.

¿Cómo uso?

El paradero debe contar con una señalización horizontal, ayuda podotáctil y vertical braille de manera que permita informar su adecuado uso.

¿Cómo salgo?

El paradero que cuente con mobiliario urbano tipo M10 debe permitir la circulación peatonal de forma que sea segura y autónoma.

Referencia Documento Técnico

Cartilla de Andenes Decreto 308/2018, NTC 5351 Paraderos Accesibles.

Principios de Diseño Universal

1- Igualdad de uso

2 - Uso Flexible

3 - Uso simple y funcional

4- Información comprensible

5 - Tolerancia al error

6 - Bajo esfuerzo físico

7 - Tamaño y Espacio

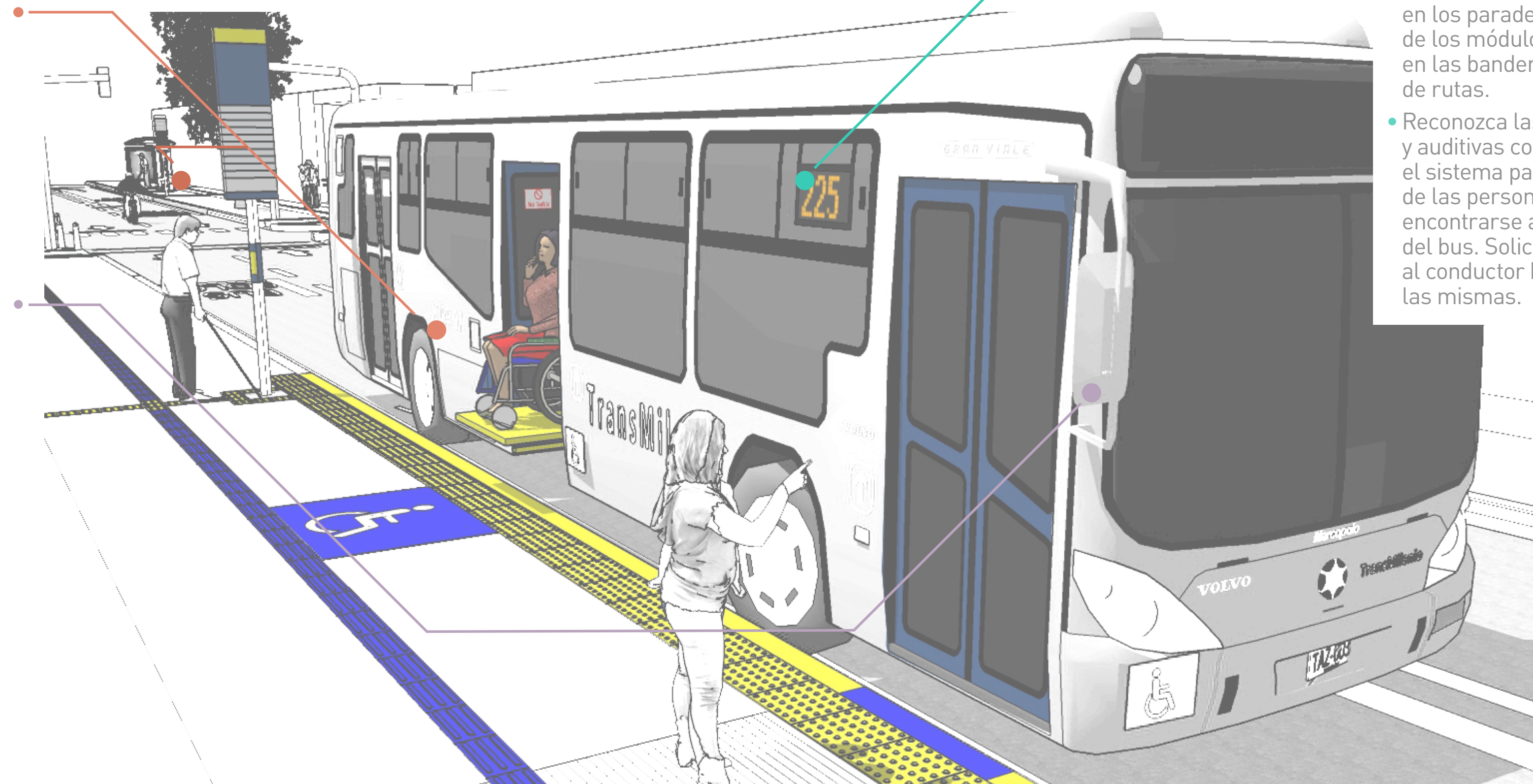
// LLEGADA EN TRANSPORTE PÚBLICO

Barrera Física

- La flota vehicular accesible del SITP cuenta con dispositivos que garantizan y facilitan la operación de ascenso y descenso de personas con discapacidad física.
- La aproximación del bus al paradero debe facilitar la operación de ascenso y descenso de todas las personas. Evitando en lo posible obstáculos que puedan impedir su utilización de forma segura.

Barrera Actitudinal

- Cómo ciudadano garantice y haga buen uso del espacio público en especial en las zonas de paradero, con objetos, ventas ambulantes las cuales impiden el acceso de personas con discapacidad.
- Las entidades competentes encargadas de velar por el buen uso del espacio público deberán procurar mantener despejados los paraderos y realizar control, cuando estos sean utilizados de manera inadecuada o ilegal.



Barrera Comunicativa

- Reconozca la señalética dispuesta en los paraderos. Haga buen uso de los módulos braille dispuestos en las banderas informadoras de rutas.
- Reconozca las ayudas visuales y auditivas con las que cuenta el sistema para la orientación de las personas y en caso de no encontrarse activadas al interior del bus. Solicite respetuosamente al conductor hacer la activación de las mismas.

¿Cómo llego?

El sistema deberá contar con una infraestructura de paraderos accesible, la cual se identifica con la señalización presente en la ilustración. Adicionalmente, la flota vehicular zonal y alimentadora deberá ser accesible.

¿Cómo accedo?

Hoy el Sistema Integrado de Transporte Público cuenta con 22% de su flota vehicular accesible, la cual deberá ir aumentando en la medida que los operadores del Sistema renueven la flota.

¿Cómo uso?

- El paradero accesible cuenta con una señalética que responde a los accesos y salidas del bus (3puertas).
- La puerta del centro de los buses del SITP cuentan con dispositivos tipo plataforma para acceso en piso alto o rampa de acceso desde piso bajo.

¿Cómo salgo?

El ascenso y el descenso de las personas usuarias de sillas de ruedas del transporte público se debe hacer por la puerta central en buses de 80 pasajeros y por la puerta trasera en los buses de 50 pasajeros.

Referencia Documento Técnico

Cartilla de Andenes Decreto 308/2018, NTC 5701, Resolución de paraderos 303-18

Principios de Diseño Universal

1- Igualdad de uso

2 - Uso Flexible

3 - Uso simple y funcional

4- Información comprensible

5 - Tolerancia al error

6 - Bajo esfuerzo físico

7 - Tamaño y Espacio



// PUNTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

A continuación, se brindará información referente a los requisitos que debe cumplir un punto de atención a la ciudadanía para su construcción o adecuación al entorno ya contruido, para que este sea accesible a las personas con discapacidad.

// ACCESO

Barrera Física

- Las divisiones en vidrio con las que cuente la edificación deben ser señalizadas a dos alturas y en color contrastante.
- Las rampas de acceso deben contar con un ancho mínimo de 0,90 m para la circulación en un sentido y mínimo a 1,50 m para la circulación en dos sentidos y su inclinación no puede superar el máximo 10%.
- Se recomienda que la puerta de acceso a la edificación no sea únicamente por torniquetes, sino con apertura automática o un espacio de fácil acceso con un ancho mayor a 0,90 m

Barrera Actitudinal

- Evite ocupar por tiempos prolongados pasillos y las rutas de acceso y salida de la edificación.
- Mantenga estos espacios libres de obstáculos

¿Cómo llego?

Toda unidad de atención a la ciudadanía debe contar con alternativas de acceso ya sea por medio de una rampa o escaleras. La cuales deben estar debidamente señalizadas con información en braille y color contrastante.

¿Cómo accedo?

El acceso a una unidad de atención a la ciudadanía que cuente con cambio de nivel deberá contar con rampas que faciliten el ingreso y salida de personas con movilidad reducida.

¿Cómo uso?

El ingreso a la unidad de atención a la ciudadanía y a cada uno de los espacios al interior de la misma, deberá contar con una puerta de acceso libre de obstáculos mayor de 90 centímetros de ancho.

¿Cómo salgo?

Las unidades de atención a la ciudadanía deberán disponer de una señalización accesible que indique y oriente a los usuarios y usuarias la ruta de evacuación en caso de emergencia. Recuerde que en los planes institucionales de respuesta a emergencia PIRE, deberá contener la respuesta y atención a emergencias a personas con discapacidad.

Referencia NTC (Norma Técnica Colombiana)

NTC 4145: Escaleras, 4201 pasamanos, 4143: Rampas fijas. 5610: Señalización podotáctil.

Principios de Diseño Universal

1- Igualdad de uso

2 - Uso Flexible

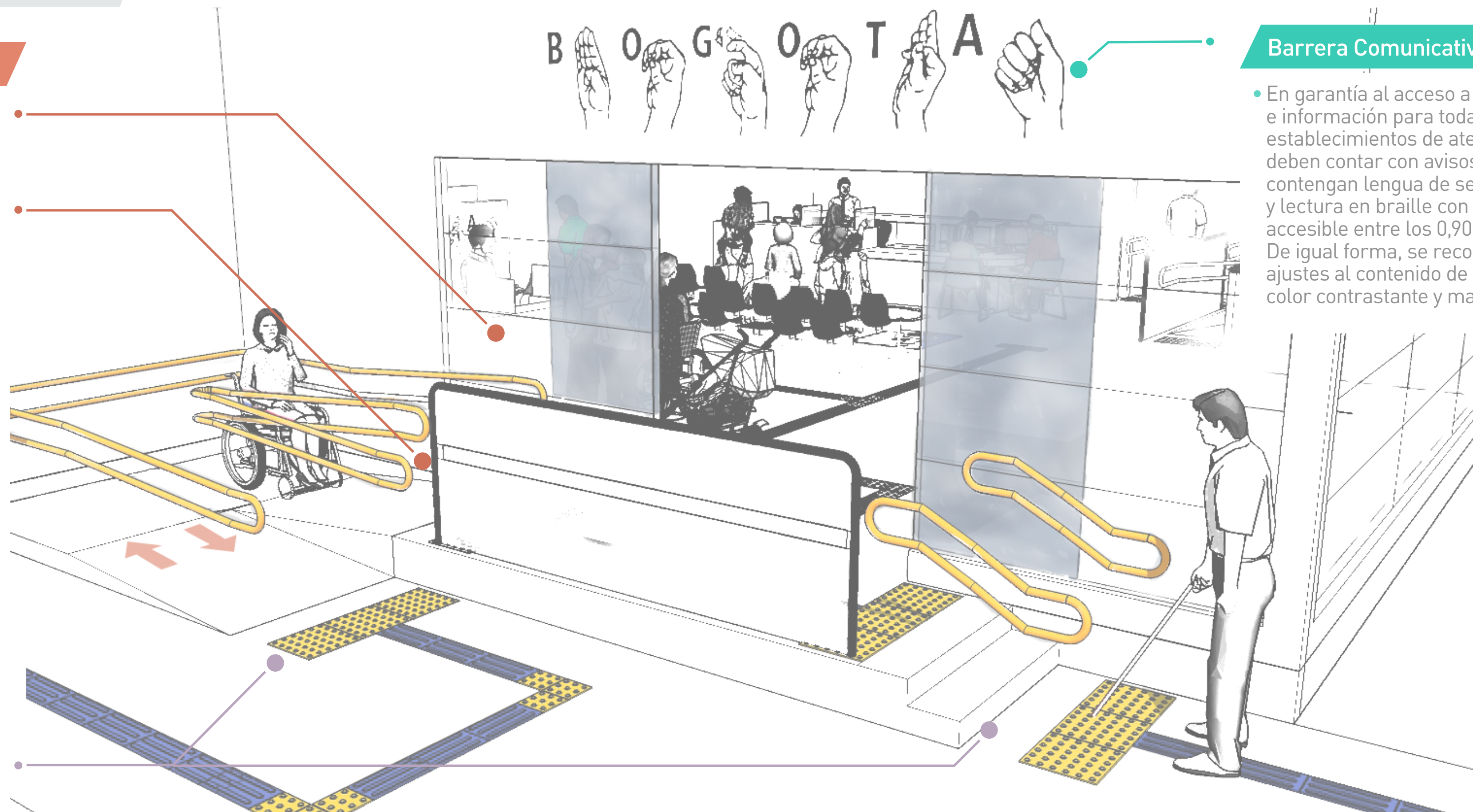
3 - Uso simple y funcional

4- Información comprensible

5 - Tolerancia al error

6 - Bajo esfuerzo físico

7 - Tamaño y Espacio



Barrera Comunicativa

- En garantía al acceso a la comunicación e información para todas y todos, los establecimientos de atención al público deben contar con avisos y señalización que contengan lengua de señas colombiana y lectura en braille con una ubicación accesible entre los 0,90 y 1,20 m del piso. De igual forma, se recomienda hacer ajustes al contenido de los avisos usando color contrastante y macrotipo.

// RECEPCIÓN

Barrera Física

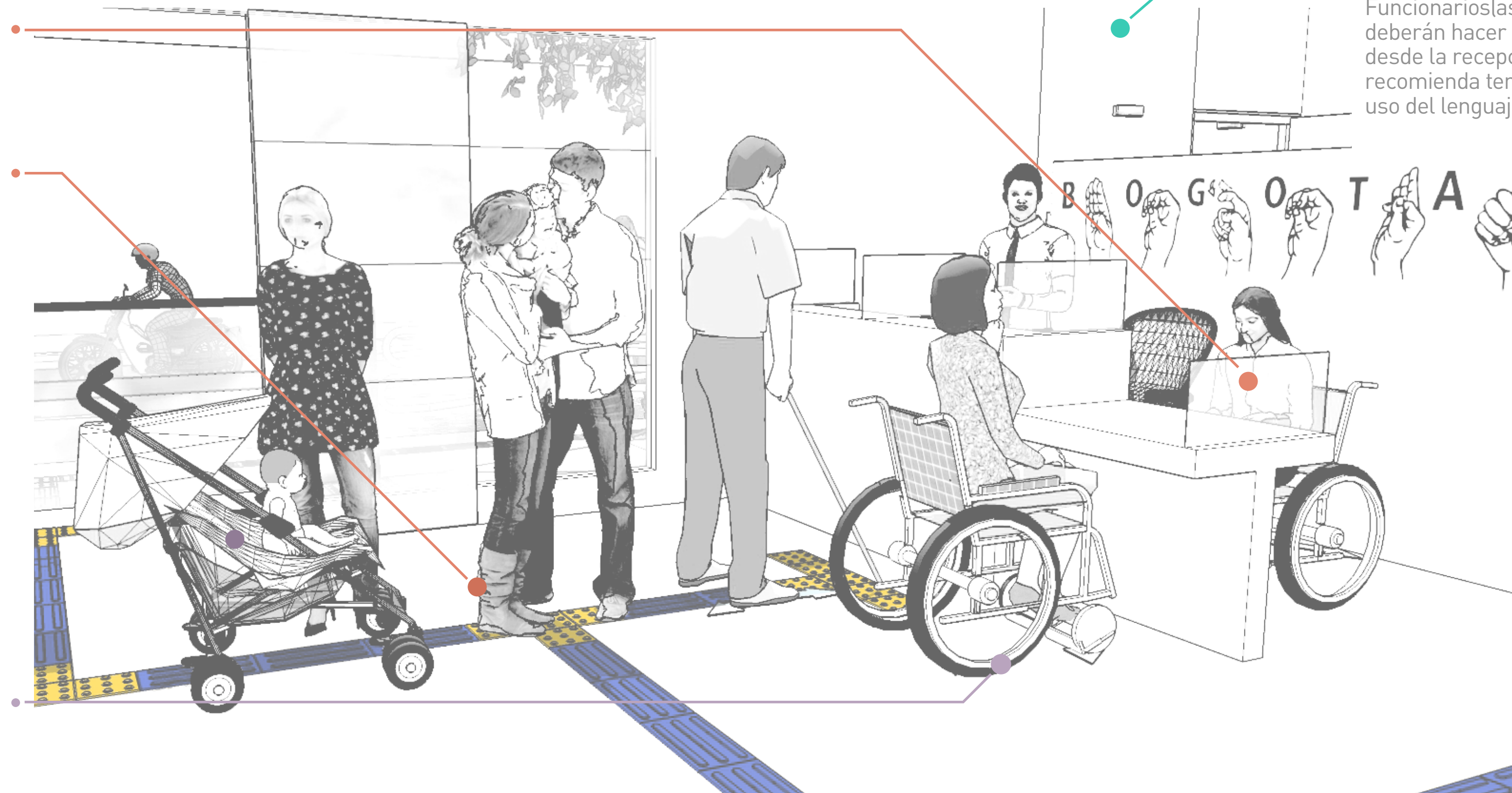
- Contar con maqueta o plano de alto relieve ubicado en un lugar de fácil acceso y al alcance que permita al usuario y usuaria la orientación e identificación de las rutas y salidas de emergencia.
- Disponer de una fila o servicio prioritario para personas con discapacidad, personas mayores, personas en estado de gestación o con niños y niñas de brazos.

Barrera Actitudinal

Identifique las usuarias o usuarios que requieran atención prioritaria.

Barrera Comunicativa

Funcionarios(as) y colaboradores(as) deberán hacer uso vocabulario incluyente desde la recepción, por lo que se recomienda tener en cuenta la “Guía para el uso del lenguaje incluyente” del Distrito.



¿Cómo llego?

- El espacio de la recepción debe estar libre de objetos y decoración como muebles, materas, basura, etc.
- El espacio de recepción debe contar con buena iluminación que permita la orientación y visión de los usuarios y usuarias

¿Cómo accedo?

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

¿Cómo uso?

El espacio donde se disponga el módulo bajo deberá permitir las maniobras de desplazamiento de las personas usuarias de sillas de ruedas. La señalización podotáctil deberá ser continua y dirigir con claridad a las personas con discapacidad visual en todos los espacios al interior de la edificación.

¿Cómo salgo?

La salida debe contar con una ruta accesible y de fácil conexión con la puerta de salida al exterior.

Referencia NTC (Norma Técnica Colombiana)

NTC 6047 Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública, numeral 20 / 5610 señalización podotáctil

Principios de Diseño Universal

1- Igualdad de uso

2 - Uso Flexible

3 - Uso simple y funcional

4- Información comprensible

5 - Tolerancia al error

6 - Bajo esfuerzo físico

7 - Tamaño y Espacio

// CARTELERA

Barrera Física

La señalización podotáctil deberá combinar señales alerta y de guía.

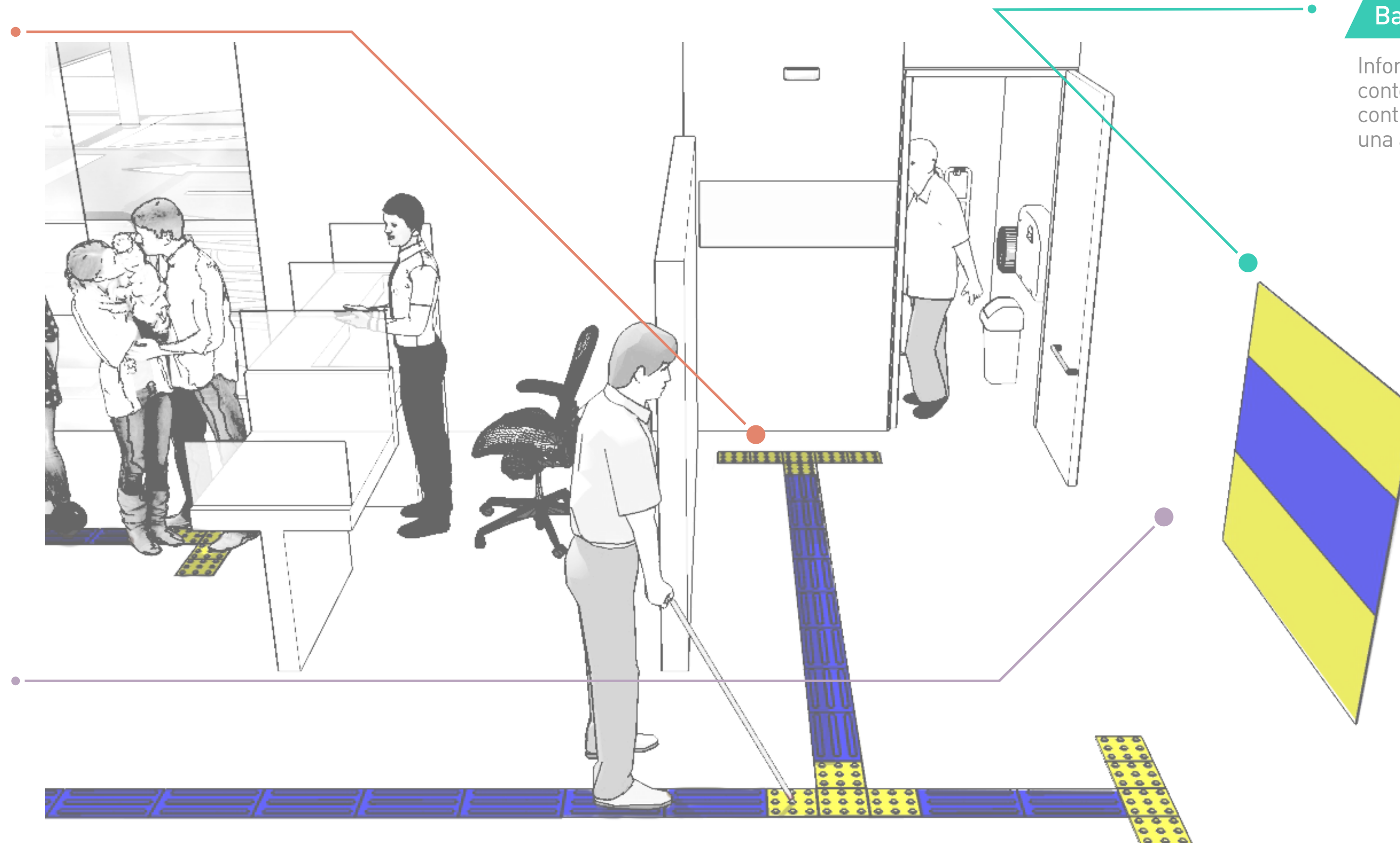
- Señal guía: lozas con patrones en forma de barra plana alargada y paralelas.
- Señal de alerta: loza con patrones tipo taches que indican y advierten la presencia de riesgos y/o puntos de decisión.

Barrera Actitudinal

- Hacer uso razonable de los espacios de información para que todos los ciudadanos tengan acceso al mismo.
- Evite ubicarse o poner objetos sobre la señalización podotáctil que puedan obstruir el paso o generar riesgos

Barrera Comunicativa

Información en cartelera debe contener Macrotipo, colores contrastantes, lengua de señas y una altura adecuada.



¿Cómo llego?

La cartelera informativa de la unidad de atención debe estar ubicada en un lugar visible, de fácil acceso para todo el público, iluminado. Con una altura entre 0,90 m y 1,20 m del piso, según la dimensión de la misma.

¿Cómo accedo?

La información debe contar con texto y pictogramas para su fácil comprensión. En lo posible hacer uso de recursos tecnológicos que permitan el acceso a la información con ayudas auditivas y visuales.

¿Cómo uso?

Hacer uso eficiente y eficaz del contenido y la información que se presenta a la ciudadanía y velar por garantizar la comprensión de todos y todas las personas que la requieran.

¿Cómo salgo?

Disponer en la cartelera informativa la ruta de evacuación en lenguaje incluyente.

Referencia NTC (Norma Técnica Colombiana)

NTC 6047 Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública, numeral 45. 5610 señalización podotáctil, 4144 señalización

Principios de Diseño Universal

1- Igualdad de uso

2 - Uso Flexible

3 - Uso simple y funcional

4- Información comprensible

5 - Tolerancia al error

6 - Bajo esfuerzo físico

7 - Tamaño y Espacio

// SALA DE ESPERA

Barrera Física

Implementar apoyos isquiáticos en lugares donde no se obstaculice la circulación.
La distribución de la silletería de la sala de espera deberá contar con un espacio que permita la ubicación y espera de personas usuarias de sillas ruedas y de usuarios o usuarias que cuenten con perros de asistencia.

Barrera Actitudinal

Permita el acompañamiento constante de las ayudas vivas y no genere distracción a las mismas en su labor.

¿Cómo llego?

Las salas de espera deberán estar ubicadas lo más próximas al punto de recepción, evitando que entre estos dos espacios haya un desnivel. En tal caso, realizar un ajuste razonable con la disposición de rampas al interior.

¿Cómo accedo?

Las salas de espera deberán contar con una silletería cómoda y ergonómica y un espacio libre de obstáculos.

¿Cómo uso?

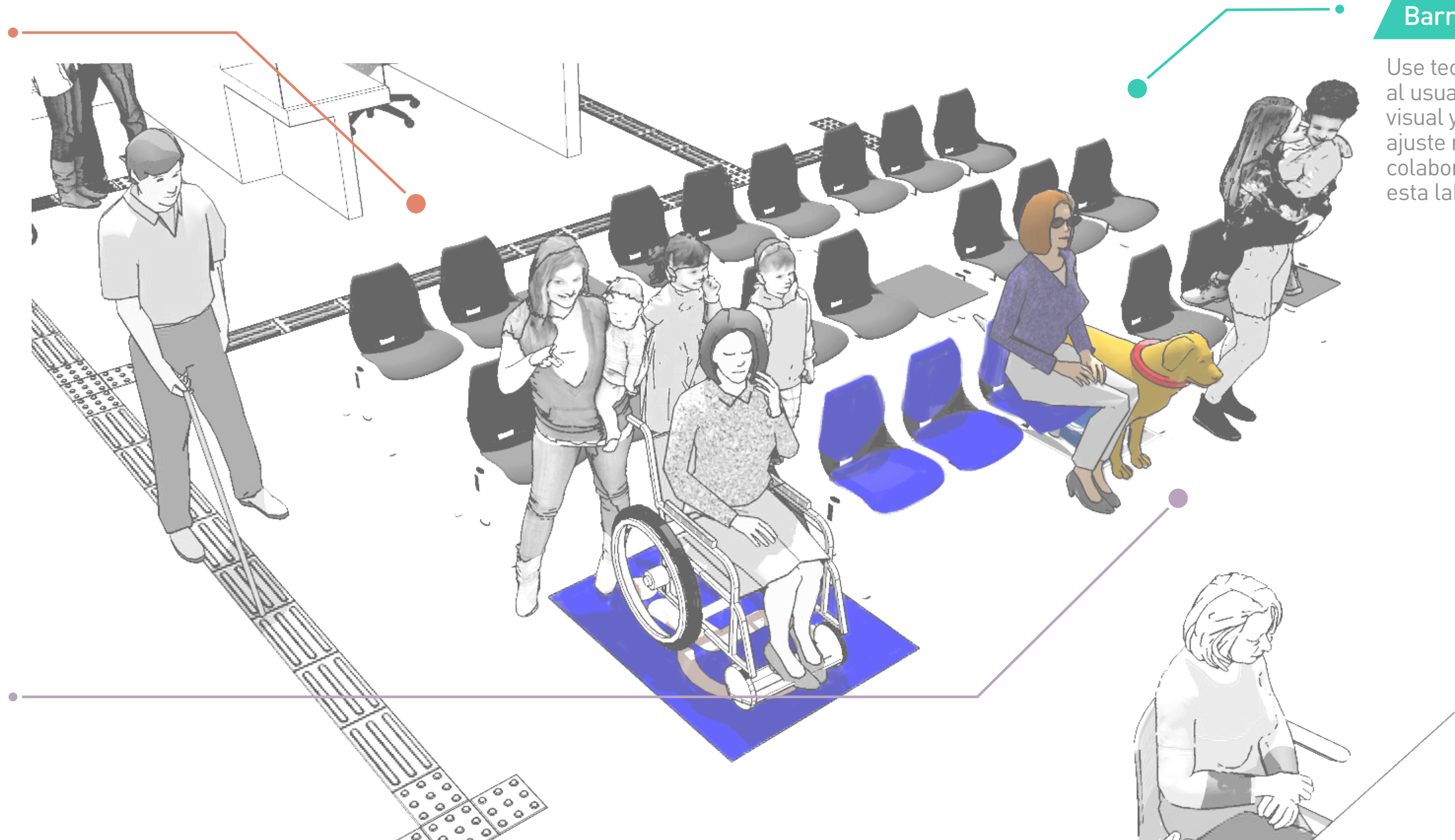
Contar con lugar amplio y señalizado para la ubicación de personas usuarias de sillas de ruedas y de las ayudas vivas.

¿Cómo salgo?

La sala de espera debe contar con información que indique la ruta de evacuación de la edificación y en lo posible disponer de un colaborador o colaboradora de la unidad de atención para el acompañamiento y apoyo de las solicitudes del público.

Barrera Comunicativa

Use tecnología para el llamado al usuario o usuaria con mensaje visual y auditivo o realice un ajuste razonable en el que un colaborador(a) de la entidad realice esta labor.



Referencia NTC (Norma Técnica Colombiana)

NTC 6047 Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública, numeral 21

Principios de Diseño Universal

1- Igualdad de uso

2 - Uso Flexible

3 - Uso simple y funcional

4- Información comprensible

5 - Tolerancia al error

6 - Bajo esfuerzo físico

7 - Tamaño y Espacio

// PUNTO DE ATENCIÓN

Barrera Física

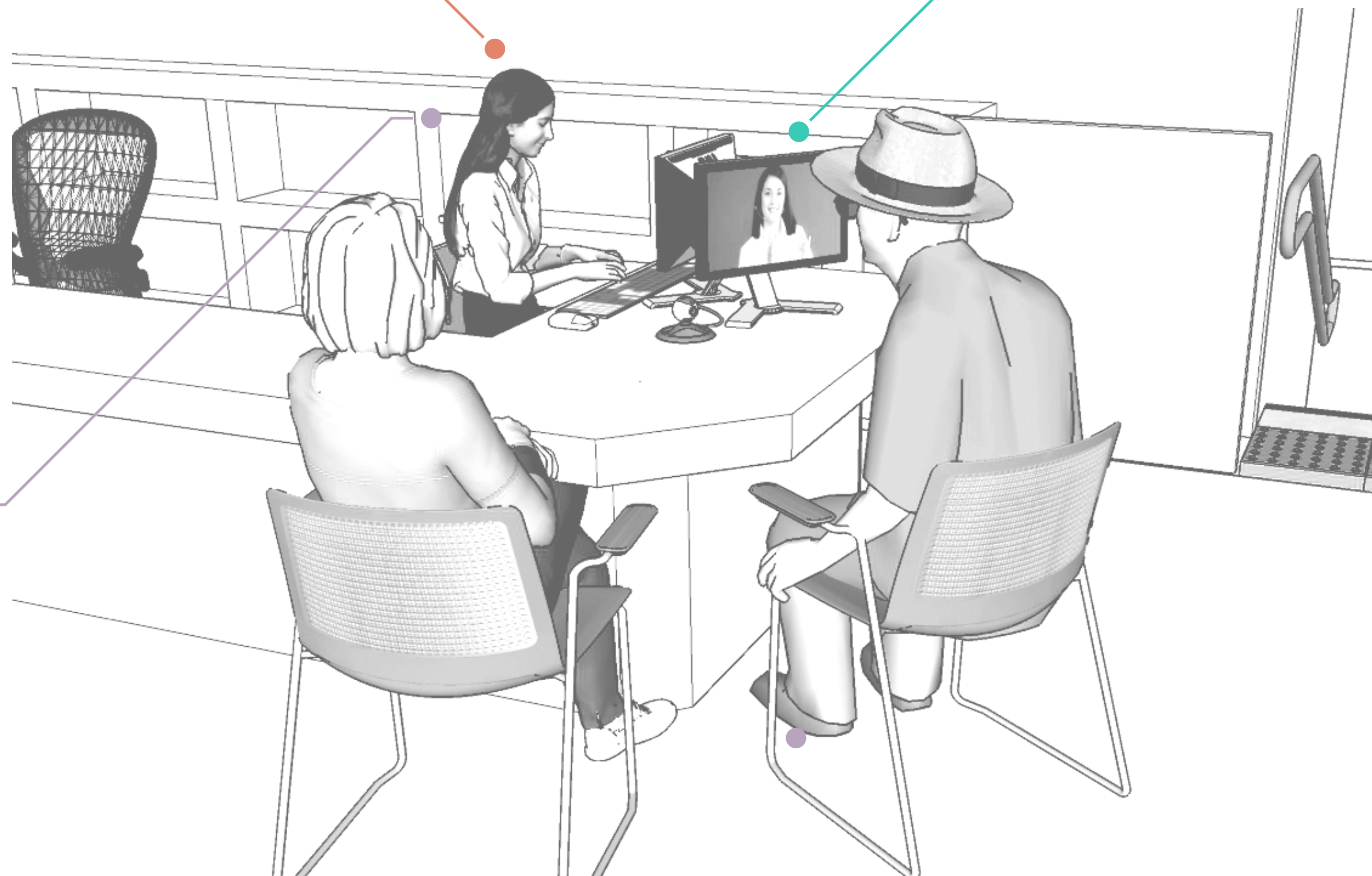
- En los puntos de atención garantice el espacio para la atención y maniobra a las personas usuarias de sillas de ruedas
- Tenga en cuenta la dimensión y altura del mobiliario para usuarios de talla baja y silla de ruedas
- Evite colocar objetos o decoración elevada que pueda poner en riesgo a una persona con discapacidad visual, al no poder ser percibidos con ayuda del bastón guía.

Barrera Actitudinal

- Si la persona con discapacidad es la que se encuentra solicitando el servicio o realizando el trámite diríjase a la persona por su nombre, con tranquilidad y evitando hacer juicios de valor hacia la discapacidad.
- Al realizar la atención vele por la autonomía del ciudadano o ciudadana con discapacidad y diríjase directamente a él o ella y no a su acompañante.
- Garantice la participación y apoyo de los cuidadores y cuidadoras y guías intérpretes.

Barrera Comunicativa

- Uso de tecnología con convenio de plataformas como “centro de relevo”
- Contar con funcionarios/as que sirvan de intérpretes de la Lengua de Señas Colombiana
- Que la documentación destinada a ciudadanos o usuarios cuenten con ajustes razonables para su lectura y comprensión
- Hacer uso de un vocabulario sencillo y claro. Para el caso de personas con discapacidad visual realizar una descripción clara sobre el contexto, imágenes que sean necesarias.



¿Cómo llego?

Garantizar el uso de tecnología o ajustes razonables que le permita al ciudadano o ciudadana conocer los tiempos de espera y llamados para la atención. Disponga módulos de atención prioritaria y que estén más próximos a la sala de espera y que no presente cambios de nivel.

¿Cómo accedo?

Facilite las condiciones físicas para el alcance y aproximación de las personas con movilidad reducida. Haga uso de tecnología y disponga de un personal capacitado que brinde la información y realice los trámites de forma clara, sencilla y eficaz.

¿Cómo uso?

Evite generar trámites adicionales que generen mayor dificultad o barreras de acceso a las personas con discapacidad.

¿Cómo salgo?

Disponga de espacios amplios, libre de obstáculos y con conexión rápida a la salida externa y mantenga informado al ciudadano o ciudadana sobre la ruta de evacuación.

Referencia NTC (Norma Técnica Colombiana)

NTC 5017 servicios sanitarios accesibles.

Principios de Diseño Universal

1- Igualdad de uso

2 - Uso Flexible

3 - Uso simple y funcional

4- Información comprensible

5 - Tolerancia al error

6 - Bajo esfuerzo físico

7 - Tamaño y Espacio

// OFICINA ATENCIÓN

Barrera Física

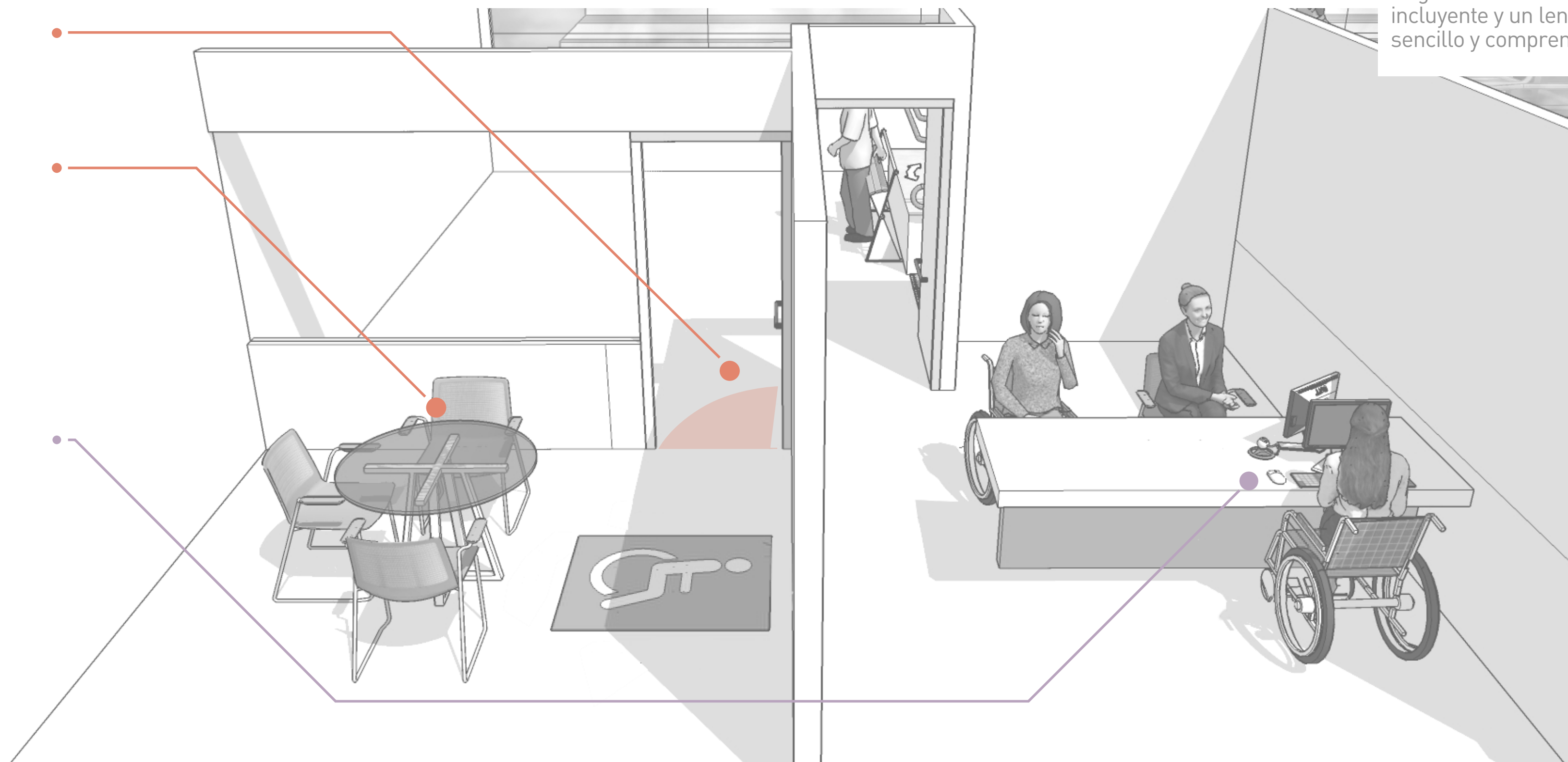
- Se recomienda que la apertura de las puertas sea hacia fuera de cada uno de los espacios, garantizando una circulación más amplia para personas usuarios de sillas de ruedas.
- Racionalizar el uso de objetos y decoración que puedan impedir el desplazamiento al interior de una oficina.

Barrera Actitudinal

- Brindar capacitaciones constantes al personal de atención que permitan ser idóneos y tener herramientas para la atención de personas con discapacidad.

Barrera Comunicativa

Haga uso de un vocabulario incluyente y un lenguaje claro, sencillo y comprensible.



¿Cómo llego?

El acceso a la oficina de atención preferiblemente debe estar ubicado en el primer piso, en caso de no ser posible contar con dispositivos especiales (plataformas salva-escaleras, ascensores). El ancho de las puertas de cada uno de los espacios debe ser mínimo de 0,90 m.

¿Cómo accedo?

Las puertas de las oficinas deberán tener mecanismos que permitan abrir y cerrar con el uso de una sola mano y se realice con bajo esfuerzo físico.

¿Cómo uso?

Las oficinas deberán proporcionar más espacio para el desplazamiento, así como el mobiliario deberá estar dispuesto para que facilite la maniobra de una silla de ruedas.

¿Cómo salgo?

Tener siempre acceso y a la mano la ruta y protocolo de evacuación desde el espacio dispuesto para las oficinas.

Referencia NTC (Norma Técnica Colombiana)

NTC 4145 Escaleras, NTC 4140 pasillos y corredores.

Principios de Diseño Universal

1- Igualdad de uso

2 - Uso Flexible

3 - Uso simple y funcional

4- Información comprensible

5 - Tolerancia al error

6 - Bajo esfuerzo físico

7 - Tamaño y Espacio

// CAMBIOS DE NIVEL AL INTERIOR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN

Barrera Física

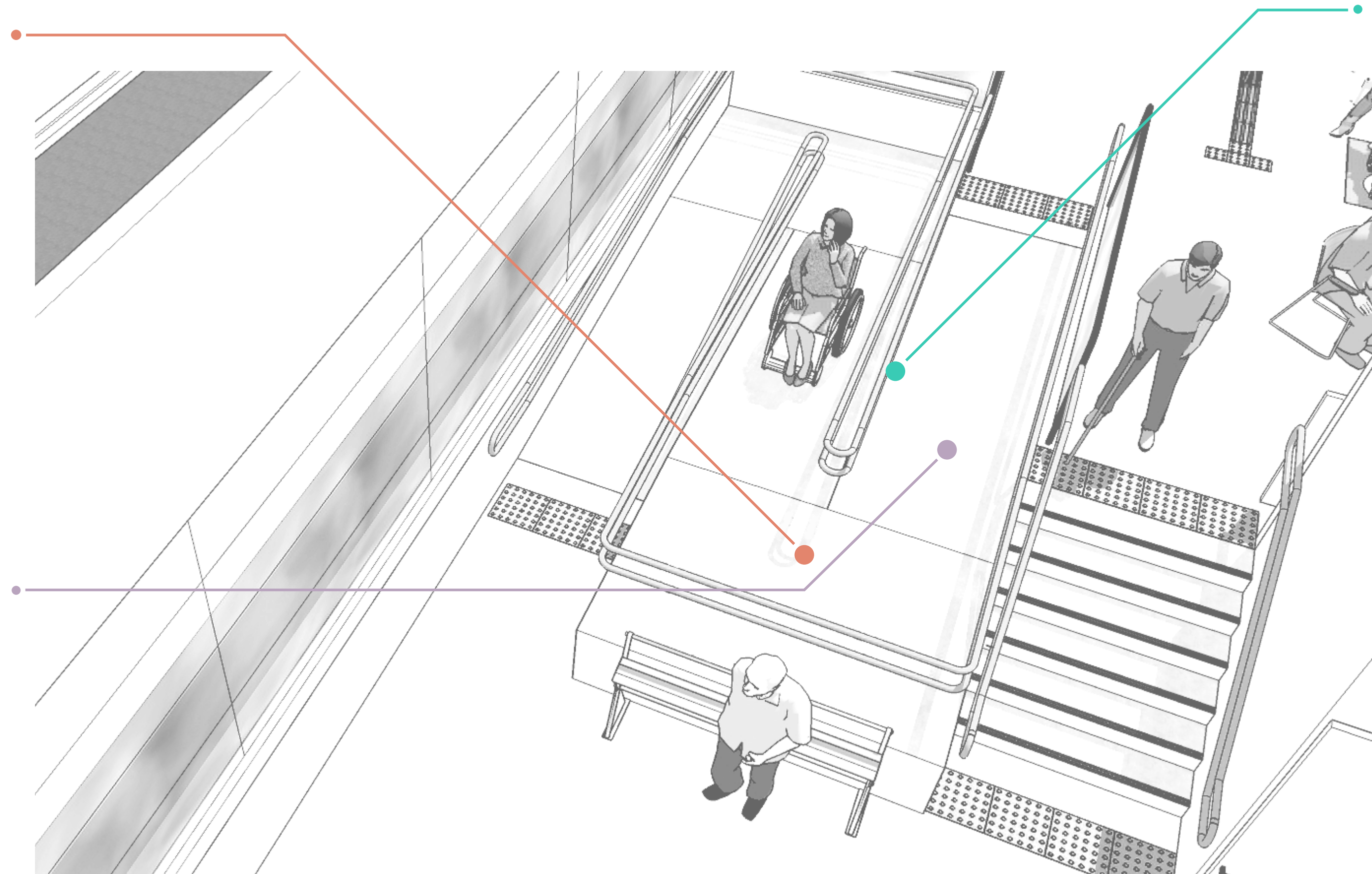
- Los cambios de nivel al interior de la edificación deben garantizar la existencia de rampas cuya inclinación no supere el 10% y contar con barandas y pasamanos. En caso de no ser posible realizar ajuste razonable con el uso de dispositivos tipo oruga o salva-escaleras.
- Genere circulaciones libres de obstáculos a menos de 2,10 m de altura, en caso de existir deberán estar señalizados.

Barrera Actitudinal

- Ofrezca y brinde su colaboración para el desplazamiento de las personas con discapacidad que lo requiera para la circulación por la rampa o escaleras.
- Despeje el área de rampas de cualquier objeto que pueda generar riesgos en el ascenso y descenso de las personas.

Barrera Comunicativa

- Para la atención de personas con discapacidad auditiva se deberá garantizar en el personal de la entidad intérprete de lengua de señas colombiana o apoyo tecnológico como soporte a la comunicación.
- Disponga de una señalética que informe sobre los cambios de desnivel y oriente a las personas en el lugar



¿Cómo llego?

Los cambios de nivel deberán hacerse mediante la disposición de rampas que cuenten con una inclinación que garantice la autonomía de las personas. En caso de no ser posible la disposición de las mismas hacer ajustes razonables con ascensores o plataformas elevadoras.

¿Cómo accedo?

En caso de hacer uso de dispositivos de elevación la unidad de atención debe contar con un protocolo de uso y un personal capacitado.

¿Cómo uso?

Integrar en las rampas barandas y pasamanos que proporcionen seguridad y estabilidad en el desplazamiento de las personas.

¿Cómo salgo?

Contar con señalética que informe al usuario y usuaria sobre la disposición de la ruta de evacuación y la ubicación de los espacios interiores de la edificación.

Referencia NTC (Norma Técnica Colombiana)

NTC 4145 Escaleras, NTC 4140 pasillos y corredores.

Principios de Diseño Universal

1- Igualdad de uso

2 - Uso Flexible

3 - Uso simple y funcional

4- Información comprensible

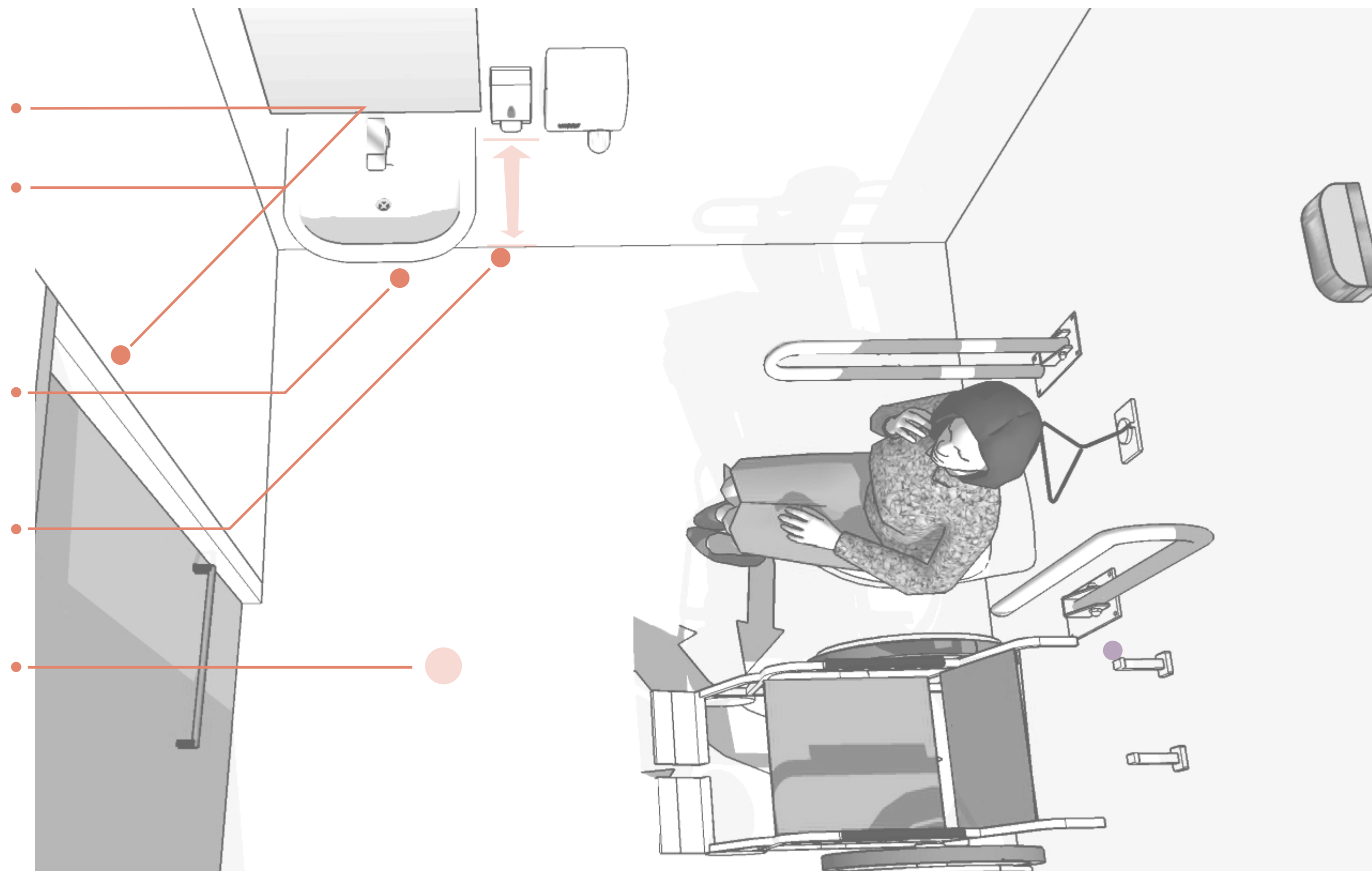
5 - Tolerancia al error

6 - Bajo esfuerzo físico

7 - Tamaño y Espacio

Barrera Física

- Garantizar que el ancho de la puerta sea mínimo de 0,80m y este debe permitir inscribir un círculo de 1,20 m de diámetro.
- Apertura de puerta preferentemente corrediza, cerrajería a 0,80m de altura, de fácil accionamiento.
- La grifería dispuesta en los baños debe ser accesible; con apoyos abatibles para diestros y zurdos.
- El espacio interior del baño debe estar libre de obstáculos.
- Disponga la instalación del lavamanos a una altura que permita el uso de personas de talla baja con una altura no superior a 0,60 m. Para el caso de personas usuarias de silla de ruedas la instalación del lavamanos debe ser a 0,80 m.



Barrera Comunicativa

Al exterior del baño disponer de un plano en alto relieve del mismo, para facilitar la orientación del mobiliario a las personas con discapacidad visual.

Barrera Actitudinal

- Uso adecuado de los dispositivos accesibles dispuestos en el baño y evitar vandalización mediante pedagogía de uso.

¿Cómo llego?

La ubicación del baño debe permitir que cualquier usuario/usuario pueda utilizarlo y debe contar con señalética incluyente que facilite su identificación.

¿Cómo accedo?

La dimensión de la puerta y su sentido de apertura serán claves para el acceso de una persona usuaria de silla de ruedas. La puerta debe tener mínimo 0,80 m de ancho y apertura hacia afuera.

¿Cómo uso?

La dimensión del habitáculo debe permitir la maniobra de traslado del usuario de silla de ruedas al sanitario y debe contar con barras de apoyo.

¿Cómo salgo?

El baño debe contar con una ruta de evacuación del sitio.

Referencia NTC (Norma Técnica Colombiana)

NTC 5017 servicios sanitarios accesibles.

Principios de Diseño Universal

1- Igualdad de uso

2 - Uso Flexible

3 - Uso simple y funcional

4- Información comprensible

5 - Tolerancia al error

6 - Bajo esfuerzo físico

7 - Tamaño y Espacio

// GLOSARIO

Accesibilidad: Condición que permite en cualquier espacio o ambiente exterior o interior, el fácil y seguro desplazamiento, y la comunicación de la población en general y en particular, de las personas 1 con | y movilidad y/o comunicación reducida, ya sea permanente o transitoria. **(Decreto 1660 de 2003, Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad, art. 4).**

Ajustes razonables: Se entenderán 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 condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. **(Norma Técnica Colombiana 6047 - Accesibilidad de las personas al medio físico, ICONTEC, Colombia, 2013).**

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

Ayudas técnicas: Aquellos elementos que, actuando como intermediarios entre la persona con alguna discapacidad y el entorno, a través de medios mecánicos o estáticos, facilitan su relación y permiten una mayor movilidad y autonomía mejorando su calidad de vida. **(Decreto**

1660 de 2003, Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad, art. 4)

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

a) Actitudinales: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad 2 a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad;

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

c) Físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado. **(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).**

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

Discapacidad: Es un concepto que evoluciona y resulta de la interacción entre personas con algún tipo de deficiencia y las barreras debidas a la actitud y el entorno que limitan su participación efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones.

Lengua de Señas Colombiana: La lengua de señas es la lengua natural de las personas sordas. Se basa en movimientos y expresiones a través de las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo. Muchos sordos se comunican con esta lengua y requieren de un intérprete o persona que la maneje para relacionarse con oyentes que no la conocen. **(Instituto Nacional para Sordos, 2017).**

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