



CODECHOCÓ
Corporación Autónoma Regional
Para el Desarrollo Sostenible del Chocó

POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD 2024-2027



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Objetivo	4
2.1 Objetivos específicos	4
3. Alcance	4
4. Definiciones	4
5. Marco Normativo.....	6
6. Lineamientos de la Política para la atención de personas con discapacidad	7
7. Propósitos y principios de la política.	8
8. Roles y responsabilidades.	9
9. Áreas responsable del seguimiento	9
10. Revisión de la política.	9
11. Control de cambios.,	9

INTRODUCCIÓN

En Colombia se ha venido avanzando en la garantía de los derechos de las personas con discapacidad física, visual, sordo, ceguera, intelectual, psicosocial/mental y múltiple, sin embargo, es necesario buscar una estrategia para lograr la plena inclusión social de esta población.

Por eso con la promulgación de la Ley 1618 de 2013 en la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y la expedición del Documento Conpes 166 de 2013, titulado “Política Pública Nacional de Discapacidad en Inclusión Social”, surge una serie de obligaciones para el Estado colombiano. Estas obligaciones se refieren a la adopción de las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que las demás personas, asegurando el goce efectivo y el acceso a la educación, la salud, el empleo, el deporte, la vivienda, los servicios públicos, el transporte, la cultura, entre otros.

Para que todas las personas, en especial las personas con discapacidad puedan disfrutar de sus derechos en condiciones de igualdad, se hace necesario reconocer la necesidad de incorporar y de transversalizar un enfoque de inclusión social, de reconocimiento de la diversidad y de desarrollo de las capacidades en el mejoramiento de la calidad de vida y el goce efectivo de los derechos de la población que presenta alguna clase de discapacidad y para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos y libertades fundamentales de los ciudadanos especialmente de este grupo vulnerable, se hace necesario la formulación de la Política para la atención de personas con discapacidad para asegurar el acceso a la información pública, trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible; que reconoce la necesidad de incorporar y de transversalizar un enfoque de inclusión social, reconocimiento de la diversidad y de desarrollo de las capacidades con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y promover los derechos de esta población vulnerable.

La Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO, comprometida con la inclusión social y el respeto a los derechos humanos, asume la responsabilidad de promover la participación activa y el bienestar de las personas con discapacidad en su jurisdicción.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar la Política Institucional de atención al ciudadano y vinculación de personas con discapacidad donde se establecen los lineamientos generales, necesarios para garantizar el acceso a la información pública, la atención y el servicio a personas con discapacidad, tanto en el ámbito laboral como en los servicios prestados por la Corporación.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los requisitos legales y normativos aplicables para asegurar una atención y servicio en igualdad de condiciones a las personas con discapacidad, garantizando su cumplimiento en todos los procesos de la Corporación
- Asegurar el acceso efectivo de la población con discapacidad a la información pública, en cumplimiento con la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Identificar el nivel de cumplimiento de las normas técnicas relacionadas con la accesibilidad física en los puntos de atención al ciudadano, así como garantizar la accesibilidad comunicacional, para asegurar una atención inclusiva y respetuosa

2. ALCANCE

Esta política garantiza el acceso equitativo y oportuno de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece la Corporación y en el ámbito laboral incluye la adecuación de infraestructuras físicas y digitales para asegurar su accesibilidad, y promueve la sensibilización y capacitación del personal para ofrecer una atención inclusiva y respetuosa.

3. DEFINICIONES

Accesibilidad: Condición que permite que las personas con discapacidad puedan acceder y utilizar los servicios, recursos y espacios físicos, digitales o comunicacionales sin barreras, garantizando la plena participación.

Atención Inclusiva: Proceso de proporcionar servicios o atención a todas las personas, sin importar sus características o capacidades, de forma que se garanticen sus derechos y necesidades específicas.

Discapacidad: Condición que resulta de una limitación física, sensorial, cognitiva o mental que, al interactuar con barreras en el entorno, impide la participación plena y efectiva de una persona en la sociedad en igualdad de condiciones.

Discapacidad Visual: Condición en la que una persona experimenta pérdida total o parcial de la visión, que requiere ajustes en el entorno para facilitar la accesibilidad a los servicios.

Discapacidad Auditiva: Condición que afecta la capacidad de escuchar, que puede requerir el uso de dispositivos de apoyo como audífonos o intérpretes en lengua de señas para facilitar la comunicación.

Discapacidad Cognitiva: Condición que afecta la capacidad de la persona para procesar, comprender o asimilar información de manera habitual, lo que puede requerir el uso de formatos accesibles y asistencia para la toma de decisiones.

Enfoque Diferencial: Estrategia que reconoce las distintas realidades, necesidades y características de las personas con discapacidad, considerando sus particularidades individuales o colectivas, como las diferencias culturales, sociales o de género.

Enfoque de Derechos

Reconocimiento de las personas con discapacidad como un ciudadano más, con los mismos derechos y deberes que los otros colombianos, con capacidad de optar y aportar, pero especialmente protegidos por el Estado.

Equidad

Igualdad de oportunidades a partir de la inclusión de las personas con discapacidad sin ningún tipo de discriminación.

Igualdad de Oportunidades: Principio que asegura que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, tienen las mismas oportunidades para acceder a servicios, participar en actividades y desarrollarse en la sociedad

No Discriminación: Principio fundamental que asegura que las personas con discapacidad no sean objeto de trato desigual o segregación en función de su condición, garantizando su inclusión social

Sensibilización: Acción de aumentar el conocimiento, comprensión y empatía hacia las personas con discapacidad dentro de la entidad, promoviendo un trato respetuoso y la eliminación de prejuicios.

Servicio al Ciudadano: Conjunto de acciones realizadas para atender las necesidades de los ciudadanos, incluyendo a las personas con discapacidad, de manera accesible, eficiente y oportuna.

Solidaridad Construcción de una cultura basada en el reconocimiento recíproco y la solidaridad social.

Tecnología Asistida: Herramientas y dispositivos diseñados para facilitar la interacción y el acceso de las personas con discapacidad a la información, servicios y entornos, como lectores de pantalla, software adaptado o dispositivos de amplificación.

Trato Digno: El respeto a la integridad, autonomía y dignidad de las personas con discapacidad, asegurando que reciban un servicio sin prejuicios ni estigmatización.

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia 1991	<p>Art 13. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.”</p> <p>Art 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran”</p> <p>Art 54. “Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.”</p> <p>Art 68. “La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales</p>
Ley 361 de 1997	“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
Convención de las PCD - ONU - 2006	El propósito de la convención es promover, proteger y garantizar el disfrute pleno y por igual del conjunto los derechos humanos por las P c D. Cubre una serie de ámbitos fundamentales tales como la accesibilidad, la libertad de movimiento, la salud, la educación, el empleo, la habilitación y rehabilitación, la participación en la vida política, y la igualdad y la no discriminación.
Ley 1145 de 2007	Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
Ley 1346 de 2009	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

Ley 1448 de 2011	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Art.13. Enfoque diferencial
Ley 1618 de 2013	por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Art. 5. Garantía del ejercicio efectivo de todos los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión.
NTC 6047 de 2013	Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.
Conpes Social 166 de 2013	Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social
Decreto 2177 de 2017	Por el cual se crea el Consejo para la Inclusión de la Discapacidad y se dictan disposiciones relacionadas con su funcionamiento" y cuyo objeto es coordinar las acciones que el sector privado adelante para coadyuvar al ejercicio de los derechos y la inclusión social, laboral y productiva de las personas con discapacidad, orientadas al desarrollo de las capacidades a través de la formación para el trabajo, la producción y el empleo de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores
Resolución 113 de 2020	Por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad.
Resolución 1519 de 2020	"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"
Ley 2294 de 2023	"Por la cual establece políticas para la inclusión de las personas con discapacidad en Colombia, enfocándose en el acceso a la educación, salud, trabajo, justicia y el entorno social"

5. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En cumplimiento de la normatividad vigente y con el objetivo de garantizar el acceso efectivo de la población con discapacidad a la información pública la atención y los servicios prestados, la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO, se compromete a cumplir con las normas técnicas para mejorar el desempeño en el acceso a la información pública, la atención y el servicio a personas con discapacidad, estableciendo los siguientes lineamientos:

- Diseñar e implementar estrategias que garanticen el derecho de las personas con discapacidad a vivir de manera independiente y a participar plenamente en la comunidad

La Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO, ofrece atención a personas con discapacidad a través de sus

diferentes canales de servicio al ciudadano. Además, garantiza el acceso a la información publicada en su página web.

- Realizar un proceso de caracterización de los usuarios con discapacidad, con el fin de diseñar acciones que aseguren un acceso efectivo e incluyente a la información pública y a los servicios ofrecidos por la corporación

La Corporación en el marco de su ejercicio de caracterización de usuarios, implementara instrumentos para identificar las condiciones y necesidades de las personas con discapacidad. Para ello, incluirá la tipificación de la condición de discapacidad en procesos como formularios electrónicos para comunicaciones oficiales y encuestas de percepción

- Fortalecer los canales de atención al ciudadano de manera que sean accesibles a personas con discapacidad.
- Sensibilización y Formación del Personal: Implementar acciones de divulgación y promoción dirigidas a los funcionarios de la entidad, para fortalecer la comprensión y el compromiso con la inclusión de las personas con discapacidad en la gestión pública; ejercicios que son realizados por la oficina de comunicación mediante la ejecución de actividades de entrenamiento, campañas de divulgación, videos entre otros.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnicas sobre accesibilidad física, comunicacional y actitudinal.

La Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO, en el marco de sus capacidades velará para que todas las instalaciones, plataformas de información y servicios cumplan con los requisitos establecidos en las normas técnicas de accesibilidad, promoviendo un entorno inclusivo que respalde el acceso igualitario a la información y los servicios. Este compromiso se aborda desde tres dimensiones fundamentales:

Accesibilidad Física: Enfocado en la infraestructura, como rampas, señalización táctil y espacios comunes, estén adaptadas para facilitar la movilidad y el uso autónomo por parte de personas con discapacidad.

Accesibilidad comunicacional: Implementar sistemas de señalización en Lengua de Señas Colombiana (LSC) y braille,

Accesibilidad actitudinal: Fomentar una cultura organizacional inclusiva mediante la sensibilización de los funcionarios sobre la importancia de eliminar barreras actitudinales y promover un trato respetuoso y empático hacia las personas con discapacidad.

- Difundir a través de los medios de comunicación interna a los colaboradores de la política entidades del sector sobre la importancia de la inclusión de las personas con discapacidad a la gestión pública.
- Asegurar los recursos necesarios para la implementación de la presente política para la atención a personas con discapacidad.

6. PROPÓSITOS Y PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA.

- Garantizar el acceso efectivo de las personas con discapacidad a la información pública, trámites y servicios ofrecidos por la Corporación.
- Promover la inclusión social y la participación activa de las personas con discapacidad en las actividades de la Corporación.
- Asegurar el cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales en materia de accesibilidad y derechos de las personas con discapacidad.
- Implementar estrategias que eliminen barreras físicas, comunicacionales y actitudinales en la atención al ciudadano.
- En caso de contar con funcionarios con discapacidad dentro de la planta de personal; establecer directrices para el acceso diferencial a las actividades que tiene derecho.

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La responsabilidad en la implementación de la Política para la atención de personas con discapacidad es de todos los funcionarios y contratistas de la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO, que en el ejercicio de sus funciones y/o actividades brinden atención a ciudadanos con alguna discapacidad.

8. MONITOREO DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE DISCAPACIDAD

- Encuestar el 50% de los ciudadanos que se acercan al Centro de Atención del Usuario CAU, (punto de atención personalizada en la corporación), para conocer la satisfacción del servicio prestado.
- Publicar en la web de la corporación un informe semestral del estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Con el objetivo de dar cumplimiento a los parámetros de vinculación para la Política de Discapacidad se hará un seguimiento como mínimo una vez en el año, en el

cual se analizarán los procesos de vinculación a la entidad para personas con discapacidad.

9. ÁREAS RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO A LA POLÍTICA DE DISCAPACIDAD

Para dar cumplimiento a lo establecido en la política institucional, el funcionario encargado de Atención al Usuario, la Oficina de Tecnologías de la Información, oficina de Comunicación, y subdirector administrativo y financiero, asumirán el seguimiento al cumplimiento de la política de atención al usuario y la vinculación a la planta de personal de las personas con discapacidad en el marco de sus funciones.

10. REVISIÓN DE LA POLÍTICA.

Establecer mecanismos para garantizar que la política se revisa y actualiza conforme a las necesidades propias de la entidad:

Área responsable de la revisión: Profesional oficina de Comunicación

Periodicidad: La Política para la atención de personas con discapacidad se revisará cada 4 años teniendo en cuenta el avance en su implementación, metas y logros obtenidos.

Roles que participan en la revisión: subdirector administrativo y financiero, secretario general – Líder TIC, Profesional oficina de Comunicación.

11. CONTROL DE CAMBIOS

0	11/11/2024	Documento preliminar sujeto a observaciones, cambios, ajustes.
1	25/11/2024	Adopción del Programa a través de comité Institucional de Gestión y Desempeño.