



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAYOR DE CARTAGENA**

**PROTOCOLO DE ATENCION AL
CIUDADANO
EN CONDICIÓN DE DISCAPACITADO Y
PREFERENTE**

**ADMISIÓN, REGISTRO Y
CONTROL 2022**



Contenido.

Reseña

Histórica

Misión

Visión

Cómo entendemos en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena los siguientes términos.

- Personas con discapacidad o movilidad reducida
- Atención

preferencial

DESARROLLO

- Recomendaciones generales para la atención y asistencia a clientes con discapacidad y movilidad reducida en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena.
- Discapacidad física (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)
- Discapacidad visual (Personas con baja visión o personas ciegas)
- Discapacidad auditiva
- *Discapacidad intelectual*
- Discapacidad psíquica

Reseña Histórica

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena, según resolución No. 010287 del 04 de junio de 2021, con sede en la ciudad de Cartagena de Indias, recibió la categoría de establecimiento público del orden nacional por medio del decreto 758 de 1988. Es actualmente un organismo con Personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al ministerio de Educación nacional.

Por ser un establecimiento público, su desarrollo ha estado orientado por la normatividad colombiana. Así se inicia con la Ley 48 de 1945 que autorizó la apertura de instituciones de educación superior femenina iniciando labores en marzo de 1947. El decreto 257 de 1970 elevó el nivel de estudios de los Colegios Mayores al de educación superior y los puso bajo la supervisión del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior ICFES, ofreciendo la titulación de expertas.

Más tarde, la Ley 80 de 1980, dio base para la transformación en institución tecnológica y con la Ley 83 de 1980 el Colegio logró esta transformación iniciando nuevos ajustes y revisiones curriculares que finalmente culminaron con la aprobación de todos los programas ante el ICFES.

La Ley 24 de 1988, convirtió en establecimientos públicos oficiales a los Colegios mayores e instituciones técnicas y tecnológicas, con todas las exigencias de orden administrativo y presupuestal, condición requerida para transformarse en un ente autónomo, modificando su condición de unidad especial adscrita al Ministerio de Educación nacional. Esto permitió la reforma de los estatutos y la estructura, los cuales fueron aprobados por el Consejo Directivo mediante los Acuerdos 01 de 1988 y 07 de 1989 respectivamente y luego ratificados por el Gobierno nacional mediante los Decretos 1095 y 1127 de 1989.

Misión

Somos, desde el Caribe colombiano, una institución universitaria de carácter público, que asume la formación de ciudadanos integrales como un proyecto de transformación humana y social, consecuente con las necesidades del entorno y el Desarrollo Sostenible, con perspectiva y proyección internacional.

Visión

Ser reconocida a 2033, en el marco de los 500 años de Cartagena, como una institución universitaria de alta calidad, proyectada a la comunidad a través de la excelencia e integralidad de sus egresados, del compromiso con el desarrollo sostenible y del aporte al desarrollo económico y social en el contexto local, nacional e internacional.

Cómo entendemos en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena los siguientes términos:

Personas con discapacidad o movilidad reducida: condición bajo la cual ciertas personas presentan una dificultad física, mental o sensorial y que limitan la atención bajo el modelo estándar de la prestación de los servicios. Dichas condiciones pueden darse por diferentes causas, ya sea naturales (nacimiento), accidentales, permanentes o temporales, y en tanto requieren una atención diferencial y preferencial.

Atención preferencial: hace referencia a las condiciones o atributos dispuestos para la prestación de los servicios en términos de infraestructura, tecnología, procesos y tiempos, para favorecer a las personas con discapacidad o movilidad reducida, así como a las personas con niños en brazos, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo, cumpliendo con la normativa vigente y generando en los clientes que presentan condiciones particulares o diversidad funcional una experiencia memorable en cada contacto.

DESARROLLO

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena venimos fortaleciendo un modelo que favorezca la atención a las personas con diversidad funcional, el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, y generar las condiciones que permitan a las personas con discapacidad, su inclusión, asistencia y participación en los servicios prestados por la entidad.

Recomendaciones generales para la atención y asistencia a clientes con discapacidad y movilidad reducida en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena.

Los colaboradores y prestadores de servicios en la entidad, deben:

- ✓ Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
- ✓ Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso.
- ✓ Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad” o “persona con discapacidad”.
- ✓ Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- ✓ Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- ✓ Evitar dirigir la palabra o mirada solo a los acompañantes.
- ✓ No tratar a la persona como si fuera un niño o incapaz de entender la información suministrada.
- ✓ Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.

✓ Asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.

✓ Permitir tiempos de reacción y comunicación más prolongados. Algunas personas (por deficiencias del habla u otra discapacidad) requieren más tiempo para la comprensión del mensaje.

✓ Si el proceso demanda de otras intervenciones, tiempos de espera o desplazamiento adicional, se debe mantener informado al cliente. Si el colaborador debe desplazarse de su puesto de trabajo, debe solicitar apoyo de sus compañeros, del personal de vigilancia o de los profesionales del área de experiencia de clientes, según el caso, procurando siempre la asistencia y la disposición de alternativas y herramientas para la atención integral de la necesidad del cliente.

✓ Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio, presentando los canales tecnológicos disponibles para su uso y comodidad, que podrían evitarle desplazamientos en futuras necesidades del servicio.

Discapacidad física (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)

✓ No se debe empujar la silla de ruedas de una persona o tomarla del brazo cuando camina con dificultad, sin antes contar con su aprobación.

✓ Se debe preguntar al cliente si necesita ayuda y cómo le puede auxiliar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.

✓ Si el colaborador se encuentra de pie, debe buscar en qué sentarse o ponerse en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica que es innecesaria.

✓ Si el puesto desde el cual realiza la labor es muy alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad, deberá buscar alternativas de acercamiento y asistencia al cliente, desplazándose del puesto de trabajo o haciendo uso de las herramientas y tecnología disponible para la atención integral del servicio (Se trata de disponer y acercar el servicio). Esta recomendación también aplica para la asistencia de personas de estatura baja en espacios con altura superior a la capacidad de su alcance.

✓ La silla de ruedas o los elementos de apoyo, hacen parte del espacio y privacidad de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

Discapacidad visual (Personas con baja visión o personas ciegas)

✓ Al saludar, esté atento, es posible que la persona extienda la mano o trate de coger la del colaborador para hacerle saber que quiere saludarlo.

- ✓ Sea lo más descriptivo posible respecto al proceso, cite el paso a paso con la información de manera detallada. El proceso se debe realizar en iguales condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no tiene discapacidad visual.
- ✓ Pregúntele si hay otra u otras personas presentes, que lo estén asistiendo en sus consultas o trámites.
- ✓ Si requiere ausentarse, debe informarlo al cliente y mantenerlo enterado del proceso que se está realizando, si es del caso, describiendo cada actividad que se realiza. Ejemplo: informarle que, con los datos suministrados, procederá a realizar las correspondientes consultas en el sistema.
- ✓ Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- ✓ Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante indicarlo previamente.
- ✓ En estos casos, se debe enfatizar más en el lenguaje verbal que de gestos.
- ✓ Utilizar normalmente las palabras, sin considerarlas como términos tabúes. Ejemplo: “Observar”, “ver” o “mirar”.
- ✓ Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al cliente, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.

Discapacidad auditiva

- ✓ Ubíquese de manera que su cara esté iluminada.
- ✓ Háblele al cliente de frente, la persona necesita ver sus labios.
- ✓ Module con naturalidad, sin exageraciones en la gesticulación.
- ✓ Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- ✓ No debe alzar exageradamente la voz, a menos que el cliente se lo solicite.
- ✓ Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.
- ✓ Por el solo hecho de llevar audífono, no significa que el cliente escuche claramente.
- ✓ Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas. Si se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, revise si puede leer la información y apóyese escribiendo o entregando las guías en las cuales puede ir señalando la información de tal manera le pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede leer, o se identifican dificultades para comprender la información, y se acompaña de una persona “oyente”, recurra para apoyarse con éste para que intermedie en el proceso.

Discapacidad intelectual

- ✓ Si el cliente tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nervioso.
- ✓ Asegúrese de que la persona comprendió la información suministrada.
- ✓ Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- ✓ No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- ✓ A menos que la persona esté declarado interdicto, está calificada para recibir el servicio.
- ✓ Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede recurrir o permitir la asistencia de un tercero acompañante.

Discapacidad psíquica

- ✓ Es probable que este tipo de discapacidad no resulte evidente al primer momento de atender el cliente, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos, por tanto, es un mito que sean siempre personas alteradas o violentas.
- ✓ De presentarse que el cliente eleva la voz o se altera, se debe evitar hacer lo mismo o generar discusiones. En tal caso, es preciso mantener la serenidad y buscar apoyo de conformidad con el protocolo de atención a casos especiales.
- ✓ Busque soluciones concretas y reales a la situación o necesidad presentada, no dilate la situación.
- ✓ Tenga paciencia. Puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y esole dificulte el nivel de comunicación.
- ✓ No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- ✓ Hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.

Consideraciones finales

La única razón por la cual una persona con discapacidad no puede realizar por sí mismo un proceso trámite en la entidad, es porque se encuentra declarada interdicta, es decir, que por medio de proceso judicial un juez designa a un curador (a) como tutor legal de la persona. Las personas con discapacidad son sujetos de Derecho, por tanto, dicha condición en todos los procesos de atención, eventos y servicios de la entidad, debe considerar y garantizar adecuadas condiciones:

- ✓ Señalización de la atención preferencial.
- ✓ Acceso a las actividades y servicios con oportuna información de las condiciones para su participación.
- ✓ Capacitación y empoderamiento de colaboradores y prestadores de servicios para

la asistencia y acompañamiento integral.

✓ Disposición y uso de herramientas y procesos tecnológicos para el acceso a los servicios, beneficios, actividades y eventos, que además favorezcan la inclusión cuando las condiciones físicas tengan barreras para el libre desplazamiento o participación de las personas con diversidad funcional.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la ONU, define de manera genérica a quien posee una o más discapacidades como persona con discapacidad. En ciertos ámbitos, términos como «discapacitados», «ciegos», «sordos», etc., aun siendo correctamente empleados, pueden ser considerados despectivos o peyorativos, ya que para algunas personas dichos términos «etiquetan» a quien padece la discapacidad, lo cual interpretan como una forma de discriminación. En esos casos, para evitar conflictos de tipo semántico, se usana veces las formas «personas con diversidad funcional» o «personas con discapacidad».

ATENCIÓN PREFERENCIAL EFICIENTE- PERSONAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL

Es necesario tener en cuenta a otros grupos poblacionales que se relacionan con la edad, género y etnia, de acuerdo con su condición o situación (grupos étnicos, víctimas de la violencia, entre otros).

En el caso del género, se debe tener en cuenta que el rol de la mujer en nuestra sociedad, como madre y trabajadora, hace que disponga de menor tiempo para adelantar gestiones personales. Unamadre con hijo, o en estado de embarazo tiene prioridad en la atención.

En el caso de las etnias, identificar si el ciudadano puede comunicarse en el idioma español o si es necesario contar con una persona que interprete. Identificar poco a poco las dinámicas y tiempos de cada cultura y sus creencias, expectativas, tipos de relaciones y de organización social. El término Etnia incluye los Pueblos Indígenas, Comunidades Afrocolombianas, Negras, Palenqueras o Raizales, y Pueblos Gitanos.

Todas las Agencias, Oficinas Especiales y Ventanillas Especiales en el ámbito nacional destinarán unaventanilla para la atención preferencial de mujeres embarazadas, menores, persona adulta mayor y personas con discapacidad. Sin perjuicio de ello, se exonerará de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a las personas señaladas en el párrafo anterior; por lo que dichas personas deberán ser atendidas en cualquier ventanilla en forma preferente.

La ventanilla especial se distinguirá con el letrero “**ATENCIÓN PREFERENCIAL**”, ubicado en un lugar visible para los clientes.

En ausencia de los clientes preferenciales, quienes tienen prioridad, la Ventanilla Preferencial podrá atender a otros clientes de la UMayor.

Cuando se presente más de un cliente preferencial, se deberán habilitar otras ventanillas o hacer las acciones necesarias que permitan su atención preferente, sin necesidad de colocarles el letrero de Atención Preferencial a fin de que estos reciban la atención.

NORMATIVIDAD APLICABLE

EL PROGRAMA PACTO DE PRODUCTIVIDAD ADELANTÓ UN ESTUDIO TÉCNICO RESPECTO A LA NORMATIVIDAD EXISTENTE, RELACIONADA ESPECÍFICAMENTE CON LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. PUEDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN A CONTINUACIÓN.

2019 Ley "Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las Personas con discapacidad mayores de edad"

Ley número 1996 del 26 de agosto 2019 "Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las Personas con discapacidad mayores de edad"

2018 Decreto 1350 del 31 de julio de 2018 sobre Organizaciones de Personas con discapacidad

2013 Ley 1680 del 20 de noviembre 2013

Decreto 1352 de 2013, 26 de junio 2013

Ley 1636, 18 de junio 2013

Ley No. 1618 del 27 de febrero 2013. Todas las Personas con discapacidad tienen derecho al trabajo

2011 Decreto número 4152 de 2011 (3 de noviembre 2011)

Decreto Número 4155 de 2011 (3 de noviembre 2011)

2010 Ley 1429, 29 de diciembre 2010. Formalización y generación de empleo Presentación Ley 1429, 29 de diciembre 2010. Formalización y generación de empleo

2009 Ley 1346 de 2009, Aprobación Convención ONU, 31 de julio 2009

2006 Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad, 13 de diciembre 2006
Convención internacional de Naciones Unidas sobre los derechos de las Personas con discapacidad. En fácil lectura, 13 de diciembre 2006

2000 Sentencia C-531/00 Colombia, despido de Personas con discapacidad, 10 de mayo 2000

1997 Ley 361 de 1997 (febrero 7) Diario Oficial No. 42.978, de 11 de febrero 1997 Análisis de la Jurisprudencia sobre el artículo 26 de la ley 361 de 1997

NORMATIVIDAD RECIENTE QUE IMPACTA EN LA INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Desde finales del año pasado y principios del 2018, el gobierno viene reglamentando diferentes asuntos que impactan directamente en los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad del país. A continuación, les presentamos dichas resoluciones, decretos y leyes, invitándolos a revisar de manera concienzuda y profunda sobre sus implicaciones y alcances.

Decreto 2011 de 2017 del 30 de noviembre del 2017 del Ministerio del Trabajo, por el cual se reglamenta el porcentaje de vinculación laboral de personas con discapacidad en el poder público a nivel nacional, departamental, distrital y municipal, en los sectores central y descentralizado y a los órganos autónomos e independientes.

Decreto 2177 del 22 de diciembre de 2017 del Ministerio del Trabajo, por el cual se integra el Consejo para la Inclusión de la Discapacidad, cuyo objeto será 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 0583 del 26 de febrero del 2018 del Ministerio de Salud, por medio de la cual se implementa la Certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de las personas con discapacidad y se adopta el Manual Técnico de certificación y registro de discapacidad". Este certificado será expedido las EPS del sistema contributivo y subsidiado, las IPS y por las entidades adaptadas y administradoras de los regímenes Especial y de Excepción. Estas entidades dispondrán hasta el 1 de febrero de 2019 para iniciar la expedición de los certificados. Este certificado le permitirá a las personas con discapacidad acceder a los beneficios que otorgan las Cajas de Compensación Familiar, el Fondo de Solidaridad Pensional, así como aquellos previstos en las Leyes 361 de 1997 y 1429 de 2010.

Decreto 392 del 26 de febrero del 2018 del Departamento Nacional de Planeación, Por el cual se reglamentan los numerales 1, y 8 del artículo 13 de la Ley 1618 de 2013, sobre incentivos en Procesos de Contratación en favor de personas con discapacidad. Las entidades del Estado otorgarán el 1% del total de los puntos establecidos a los proponentes que certifiquen la vinculación de trabajadores con discapacidad.

PRINCIPALES NORMAS COLOMBIANAS A FAVOR DE LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

En nuestro país hay una variedad de normas emanadas desde el poder legislativo y ejecutivo que buscan beneficiar y garantizar los derechos de las personas con discapacidad. En este documento, se resaltan tres que sirven como marco para otras disposiciones de menor jerarquía como decretos, acuerdos, ordenanzas, resoluciones y circulares; se presentan enfatizando los artículos que hacen referencia al derecho al trabajo y a la formación para el trabajo; todas están vigentes en la actualidad.

LEY 361 DE 1997

Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones. Se fundamenta en los artículos 13, 47, 54 y 68 de la Constitución Nacional, reconociendo la dignidad de las Personas con discapacidad y sus derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales para su completa realización personal y su total integración social. El capítulo IV de la Integración Laboral refiere: Artículo 22º: Ordena medidas para la creación y fomento de las fuentes de trabajo para las personas con discapacidad. Artículo 23º: Indica que el SENA debe realizar acciones de promoción de sus programas para personas con discapacidad y permitir el ingreso en igualdad de condiciones a dicha población. Así mismo hace relación a que los servicios de empleo tengan líneas de atención para esta población. Artículo 24º: Ofrece garantías para los empleadores de personas con discapacidad: en los procesos de licitación, en prelación en el otorgamiento de créditos, en tasas arancelarias a la importación de maquinaria y equipo especialmente adoptados o destinados al manejo de personas con discapacidad. Artículo 25. Refiere que el gobierno podrá solicitar estadísticas sobre los beneficios y resultados de los Programas de las personas con discapacidad. Artículo 26º: Señala que en ningún caso la discapacidad de una persona podrá ser motivo para obstaculizar su vinculación laboral, a menos que dicha discapacidad sea claramente demostrada como incompatible o insuperable en el cargo que se va a desempeñar. Igualmente, ninguna persona podrá ser despedida por su discapacidad, salvo que medie autorización del Ministerio del trabajo. Artículo 27º: Brinda prioridad a las personas con discapacidad que participan en concursos para cargos públicos. Artículo 28º: Permite la realización de convenios entre entidades públicas y privadas para preparar para el trabajo a las personas con discapacidad. Artículo 29º: Beneficia a las personas que no pueden acceder a un empleo para que estén cobijadas por el Régimen Subsidiado de Seguridad Social. Artículo 30º: Da prelación a los productos, bienes y servicios que les sean ofrecidos al Estado por entidades sin ánimo de lucro constituidas por las personas con discapacidad. Igualmente señala que las entidades del Estado que cuenten con conmutadores telefónicos preferirán para su operación a personas con discapacidad. Artículo 31º: Otorga el derecho a los empresarios de deducir de la renta el 200% del valor de los salarios y prestaciones sociales pagado a los trabajadores con discapacidad. Parágrafo. - La cuota de aprendices que está obligado a contratar el empleador se disminuirá en un 50%, si los contratados por él son personas con discapacidad comprobada no inferior al 25%. Artículo 32º: Regula los talleres protegidos como una actividad formativa, integración social o de rehabilitación para las personas con discapacidad. Artículo 33º: Autoriza que un pensionado con discapacidad no pierda su mesada al conseguir un nuevo empleo, siempre que no implique doble asignación del tesoro público. Artículo 34º: Autoriza líneas de créditos blandos para el funcionamiento y constitución de pequeñas y medianas empresas dedicadas a la producción de materiales, equipos y accesorios para las personas con discapacidad.

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. Por ser estatutaria, tiene un rango superior sobre las demás leyes y se establece un trámite especial para su expedición por su importancia jurídica. El artículo 13 establece las medidas que el Ministerio del Trabajo y demás entidades competentes deben garantizar para que las personas con discapacidad ejerzan su derecho al trabajo. 1. *Al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación: expedirán el decreto reglamentario que establezca una puntuación adicional en los procesos de licitación pública, concurso de méritos y contratación directa, para las empresas que en su planta de personal tengan en su planta de personal personas con discapacidad contratadas, y para las empresas de personas con discapacidad, familiares y tutores.* 2. *Al Ministerio del Trabajo:* a) Garantizar la capacitación y formación al trabajo de las personas con discapacidad y sus familias, teniendo en cuenta la oferta laboral del país; b) Fortalecer el programa de ubicación laboral de las personas con discapacidad mediante estrategias de promoción direccionadas hacia el sector empresarial, incentivando además los servicios de apoyo de acompañamiento a las empresas; c) Desarrollar planes y programas de inclusión laboral y generación de ingresos flexibles para las personas que por su discapacidad severa o discapacidad múltiple, no puedan ser fácilmente incluidos por el mercado laboral. d) Fomentar la creación y fortalecimiento de unidades productivas para aquellos casos en que los solicitantes sean personas con discapacidad y/o sus familias, dando prelación a la distribución, venta y adquisición de sus productos por parte de las entidades públicas; e) Incentivar el desarrollo de negocios inclusivos y fortalecer el emprendimiento y crecimiento empresarial de las entidades que propenden por la independencia y superación de la población con discapacidad; f) En coordinación con el departamento administrativo de la función pública, asegurar que el Estado vincule un porcentaje de personas con discapacidad dentro de los cargos existentes.

3. *Al Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA:*

a) Asegurar la inclusión efectiva de las personas con discapacidad a todos sus programas y servicios de la entidad; b) Garantizar la prestación del servicio de intérpretes de lengua de señas y guías intérpretes, para la población con discapacidad auditiva y sordoceguera, y ayudas tecnológicas para las personas con discapacidad visual, así como los apoyos específicos que requieren las personas con discapacidad intelectual; c) Garantizar asesoría y acompañamiento a los empresarios que deseen contratar personas con discapacidad; d) Asegurar la capacitación y formación al trabajo de las personas con discapacidad teniendo en cuenta la oferta laboral del país; e) Fortalecer el Servicio Nacional de Empleo SNE de cada Regional para que garantice el acceso y beneficio de las personas con discapacidad mediante estrategias de promoción direccionadas hacia el sector empresarial; f) Otorgar títulos de formación profesional en diferentes áreas, a partir del reconocimiento de los procesos formativos que realizan las organizaciones de y para personas con discapacidad, que cumplan con los requisitos establecidos por esta entidad; g) Formar evaluadores en procesos de certificación de evaluación de competencias en diferentes áreas, que permitan a las personas con discapacidad adquirir una certificación de competencias laborales de acuerdo a su experiencia; 4. *Al Fondo Nacional de Ahorro:* Otorgar créditos de vivienda y educación para las personas con discapacidad, con una tasa de interés preferencial. 5. *Al Banco de Comercio Exterior de Colombia, Bancoldex:* Crear líneas de crédito con tasas de interés blandas, para los emprendimientos económicos o de las empresas en que sean titulares las personas con discapacidad en el 20%. 6. *Los empresarios y empleadores que vinculen laboralmente a personas con discapacidad tendrán además de lo establecido en la ley 361 de 1997, los estímulos económicos que establezca el Ministerio de Hacienda y Crédito Público de conformidad con el artículo 27 de la Ley 1346 de 2009.* 7. *Los gobiernos nacionales, departamentales, distritales y municipales, deberán fijar mediante decreto reglamentario, en los procesos de selección de los contratistas y proveedores, un sistema de preferencias a favor de las personas con discapacidad.*

LOS ACUERDOS MUNICIPALES:

Son normas emitidas por los Consejos de cada municipio. Deben ser cumplidas en el territorio que

le compete, pero su jerarquía es menor a las Leyes. También hay Acuerdos con incidencia nacional. Varios departamentos y municipios del país cuentan con estas herramientas legislativas. Las Políticas de discapacidad de los territorios, por ejemplo, son oficializadas por Acuerdos u Ordenanzas

NORMAS TÉCNICAS ICONTEC – SOBRE ACCESIBILIDAD

NTC	4139
Elemento que se regula: Símbolo gráfico	
NTC	4140
Elemento que se regula: Pasillos y corredores	
NTC	4141
Elemento que se regula: Símbolo sordera e hipoacusia	
NTC	4142
Elemento que se regula: Símbolo de ceguera y baja visión	
NTC	4143
Elemento que se regula: Rampas	
NTC	4144
Elemento que se regula: Señalización	
NTC	4145
Elemento que se regula: Escaleras	
NTC	4201
Elemento que se regula: Equipamentos, bordillos, pasamanos y agarraderas	
NTC	4279
Elemento que se regula: Vías de circulación peatonales horizontales	
NTC	4268
Elemento que se regula: Sillas de ruedas	
NTC	4349
Elemento que se regula: Ascensores	
NTC	4407
Elemento que se regula: Vehículos	
NTC	4626
Elemento que se regula: Audífonos	
NTC	4732
Elemento que se regula: Muebles escolares	
NTC	4733
Elemento que se regula: Muebles escolares para alumnos en silla de ruedas	
NTC	4774
Elemento que se regula: Puentes peatonales	
NTC	4902
Elemento que se regula: Cruces peatonales a nivel	
NTC	4904
Elemento que se regula: Estacionamientos accesibles	
NTC	4695
Elemento que se regula: Señalización para tránsito	
NTC	4960
Elemento que se regula: Puertas accesibles	
NTC	5017
Elemento que se regula: Servicios sanitarios accesibles	
NTC	5351
Elemento que se regula: Paraderos accesibles	
NTC	4595
Elemento que se regula: Ambiente escolar	

NTC

Elemento que se regula: Ambiente escolar

4596

NTC

Elemento que se regula: Accesibilidad al medio físico SC administración pública

6047

Resolución Ministerial N° 072-2019-VIVIENDA, Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE.