

# **GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT**


**CR-DR-008**



**Comercio,  
Industria y Turismo**



**Ministerio de Comercio, Industria y Turismo  
Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los  
grupos de valor  
Junio 2026**

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

## 1 OBJETIVO

Promover una gestión administrativa que tenga como ejes fundamentales el trabajo en equipo, la comunicación organizacional y la responsabilidad social corporativa para garantizar mayor competitividad y desarrollo sostenible del sector de Comercio, Industria y Turismo.

Dentro de este objetivo principal se enmarca el compromiso fundamental de garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad - PcD y el segundo es la socialización e implementación del Plan de Garantía de Discapacidad 2014.

## 2 ALCANCE


En cumplimiento con lo expuesto en la Ley Estatutaria No. 1618 del 27 de febrero de 2013 en el Título III. Obligaciones del Estado y la sociedad, Artículo 5°. "Garantía del ejercicio efectivo de todos los derechos de las personas en condición de discapacidad y de su inclusión"; Numeral 2, 3, 4 y 8 y a los compromisos contemplados en el Plan de Garantía de Discapacidad 2014 hemos elaborado esta guía que contiene información para garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de esta población. Estas normas exigen que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo vincule el tema de discapacidad teniendo en cuenta el enfoque diferencial.

## 3 DEFINICIONES Y SIGLAS

**Acceso y Accesibilidad:** Condición que permite, en cualquier espacio o ambiente ya sea interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable, eficiente y autónoma de los servicios instalados. Condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

**Acciones Afirmativas:** Políticas, medidas o acciones Estatales dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afecten.

### DOCUMENTO CONTROLADO

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

**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.


**Autonomía:** derecho de las personas con discapacidad de tomar sus propias decisiones y el control de las acciones que las involucran para una mejor calidad de vida, basada dentro de lo posible en la autosuficiencia.

**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 y/o en situación de discapacidad 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 construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.

**Comunicación:** Conjunto de elementos de control, que apoyan la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la Entidad Pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

**Consejo Nacional de Discapacidad - CND:** Organismo consultor, asesor institucional y de verificación, seguimiento y evaluación del Sistema y de la Política Pública Nacional de Discapacidad. El CND está conformado por: Un delegado del Presidente de la República designado por este para tal efecto y quien lo preside, los Ministros o sus delegados de nivel directivo, el Director del Departamento Nacional de Planeación o su representante de rango directivo, seis (6) representantes de las organizaciones sin ánimo de lucro de personas con discapacidad, un representante de personas jurídicas cuya capacidad de actuación gire en torno a la atención de las personas con discapacidad, un representante de la Federación de Departamentos, un representante de la Federación de Municipios, un representante de las Instituciones Académicas de nivel superior, e invitados especiales.

**DOCUMENTO CONTROLADO**

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

**Descentralización:** Reconocimiento de la diversidad y heterogeneidad de las regiones y territorios locales y de sus estructuras operativas para ampliar la democracia participativa y fortalecer la autonomía local

**Dialogo social:** comprende todo tipo de negociaciones y consultas - e incluso el mero intercambio de información - entre representantes de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores sobre temas de interés común relativos a las políticas económicas y sociales

**Discapacidad:** Según la OMS la discapacidad es un término genérico que incluye: deficiencia o alteración en las funciones o estructuras corporales, limitación o dificultades en la capacidad de realizar actividades y restricción en la participación de actividades que son vitales para el desarrollo de la persona. 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.

**Discapacidad auditiva:** Alteraciones en las estructuras o funciones del sistema auditivo y del lenguaje, manifestándose en limitaciones de las actividades relacionadas con la comunicación y el lenguaje.

**Discapacidad cognitiva:** Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.


**Discapacidad física:** Restricción o ausencia de una estructura del sistema osteomuscular o del sistema nervioso central, que se manifiesta con limitaciones en el movimiento.

**Discapacidad intelectual:** Es consecuencia de un funcionamiento intelectual por debajo de la medida, en dos o más áreas de la vida (trabajo, educación, vida diaria, etc.) y que está presente antes de los 18 años.

**Discapacidad mental:** Presencia de alteraciones en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, observándose perturbaciones en el comportamiento y limitación, principalmente en la ejecución de actividades de interacción y relaciones personales de la vida comunitaria, social o cívica.

**Discapacidad múltiple:** Alteración en dos o más funciones o estructuras corporales, lo que hace que de igual forma se limiten en la ejecución de diversas actividades.

**DOCUMENTO CONTROLADO**

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

**Discapacidad sensorial:** Dentro de la categoría de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual, auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos, por ejemplo, la hipoacusia que es la disminución en la capacidad de oír.

**Discapacidad visual:** Agudeza visual de 20/400 en el mejor ojo, con la mejor corrección y con una disminución del campo visual menor a 100, contemplando los diferentes tipos de pérdida visual, según los grados de disminución visual y que se manifiesta en limitación para las actividades relacionadas con el uso de la visión.

**Discriminación por motivos de discapacidad:** Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

**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.


**Enfoque diferencial:** Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

**Equiparación de oportunidades:** Conjunto de medidas orientadas a eliminar las barreras de acceso a oportunidades de orden físico, ambiental, social, económico y cultural que impiden al discapacitado el goce y disfrute de sus derechos.

**Estado social de derecho:** Derecho acogido como forma de Estado para Colombia en el artículo 1 de la Constitución añade al Estado liberal de Derecho los derechos sociales fundamentales, coloca en cabeza de las autoridades precisos deberes a favor de grupos y personas en condiciones de debilidad manifiesta y establece fines sociales al Estado tendientes a alcanzar diversos objetivos sociales que permitan la realización de los derechos constitucionales y los deberes sociales de todos los colombianos.

**Grupo de enlace sectorial - GES:** Conformado por representantes de todos los Ministerios que hacen parte del Gobierno Nacional, junto con sus entidades adscritas y las demás entidades y organismos que se estime conveniente vincular. Será la

**DOCUMENTO CONTROLADO**

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

instancia de enlace entre lo público y las organizaciones no gubernamentales. Deben cumplir un papel de planificación en el nivel nacional y apoyar técnicamente la coordinación del Plan en relación con aspectos de articulación sectorial, intrasectorial y territorial para el desarrollo, seguimiento y evaluación de la política de discapacidad.

**Inclusión Social:** De conformidad con la Ley 1618 de 2013, es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

**Lenguaje:** Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.

**Participación de las Personas en condición de discapacidad:** Derecho de las Personas con habilidades especiales de intervenir en la toma de decisiones, planificación, ejecución y control de las acciones que los involucran


**PcD:** Personas en condición de discapacidad

**Promoción y Prevención:** Conjunto de medidas encaminadas a reducir la probabilidad y el riesgo a una situación de discapacidad, de la familia y la persona de conformidad a su ciclo vital, fortaleciendo estilos de vida saludable, reduciendo y promoviendo la protección de los Derechos Humanos, desde el momento de la concepción hasta la vejez

**Rehabilitación integral:** Mejoramiento de la calidad de vida y plena integración de la persona con discapacidad al medio familiar, social y ocupacional, a través de procesos terapéuticos, educativos y formativos que se brindan acorde al tipo de discapacidad.

**Sindéresis para la discapacidad:** Hoy día los términos discapacitados, minusválidos, inválidos, minusvalía, retrasados, tullidos o incapacitados, deben ser sustituidos/eliminados de nuestro lenguaje, y utilizar otros que si son correctos. Lo ideal es sustituir esos vocablos por persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, con movilidad reducida, etc. Olvidando antes que nada, son personas: . Personas con sentimientos, necesidades e intereses. . Personas que tienen más puntos en común que diferencias con las demás personas. . Personas capaces de ser felices y hacer felices a las demás personas con las que se relacionan. . Personas que con los apoyos que precisan pueden desarrollar capacidades y hacer su contribución a la sociedad. . Personas que merecen el mismo

**DOCUMENTO CONTROLADO**

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

respeto que cualquier otro ciudadano, y que son objeto de los mismos derechos y deberes. El concepto de discapacidad es relativo, no es posible establecer los límites que separan la capacidad de la discapacidad. No hay persona que posea un repertorio completo de habilidades que permita enfrentarse a las múltiples y cambiantes demandas de la sociedad. Los límites entre capacidad y discapacidad vienen marcados por motivaciones culturales, sociales y políticas. Personas con habilidades distintas o personas con discapacidad ya que primero se es persona y luego se adquiere la discapacidad. Cuando hables con personas con discapacidad. Este tipo de lenguaje pone a la persona en primer lugar y a la discapacidad en segundo plano. Por ejemplo, di "un hombre ciego" y no "un ciego", y "una mujer con discapacidad" en vez de "una discapacitada". Utiliza el lenguaje de las personas primero cuando hables con personas con discapacidad y cuando hables o escribas sobre personas con discapacidad. La denominación correcta es "persona en condiciones de discapacidad" ya que desde la sociología y los derechos humanos el discapacitado es una persona con todos sus valores, es decir un individuo entendido como un ser social, único e irrepetible con interacción con los demás. En segundo lugar, las personas con discapacidad no tienen capacidades diferentes, sino que poseen todas las capacidades de un ser humano: pensar, oír, ver, hablar, caminar, etc., sólo que tienen limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. La terminología comúnmente aceptada incluye "personas con discapacidad" y "personas con dificultades visuales/auditivas/físicas/cognitivas o de habla". Estos son algunos sinónimos que les comparto:


- . Persona con diversidad funcional
  - . Personas con diferencias
  - . Personas con oportunidad
  - . Personas con habilidades diversas
  - . Personas con capacidades especiales
  - . Personas con capacidades diferentes
  - . Personas con alguna discapacidad
  - . Persona con diversidad funcional
  - . Persona con movilidad reducida
- La discapacidad no tiene condición social, política, humana ni religiosa. La discapacidad y/o la pobreza son mentales, es cuestión de actitud y aptitud. El cambio debe empezar por nosotros mismo. Es el momento del cambio.

Sistema Nacional de Discapacidad (SND): El Sistema Nacional de Discapacidad, SND, es el conjunto de orientaciones, normas, actividades, recursos, programas e instituciones que permiten la puesta en marcha de los principios generales de la discapacidad

#### **4. CONDICIONES GENERALES**

##### **DOCUMENTO CONTROLADO**



	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

A partir del año 2007, se expidió la Ley 1145 "Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones", declarada exequible por la Corte Constitucional a través de la Sentencia C-293 de 2010 y ratificada por Colombia el 10 de mayo de 2011, igualmente se establece bajo el Sistema Nacional de Discapacidad - SND, el Consejo Nacional de Discapacidad -CND como organismo consultor, asesor institucional y de verificación, seguimiento y evaluación del Sistema y de la Política Pública Nacional de Discapacidad.

En el 2011 la convención de la ONU incluyó y ratificó a Colombia como miembro número cien (100) y solicitó que como compromiso debía adecuar el marco político y normativo en discapacidad y fortalecer en instituciones de nivel central procesos, normas y actores que permitan la efectiva participación de este grupo en las oportunidades de desarrollo humano y social del país.

Para el año 2013 se crea la Ley Estatutaria No. 1618 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas en condición de discapacidad" y posteriormente se establece el CONPES Social No. 166 del 9 de Diciembre de 2013 "Política pública nacional de discapacidad e inclusión social"

Razón por la que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo desarrolla la presente Guía como instrumento que facilite la inclusión de las personas con algún tipo de limitación en las instituciones gubernamentales.

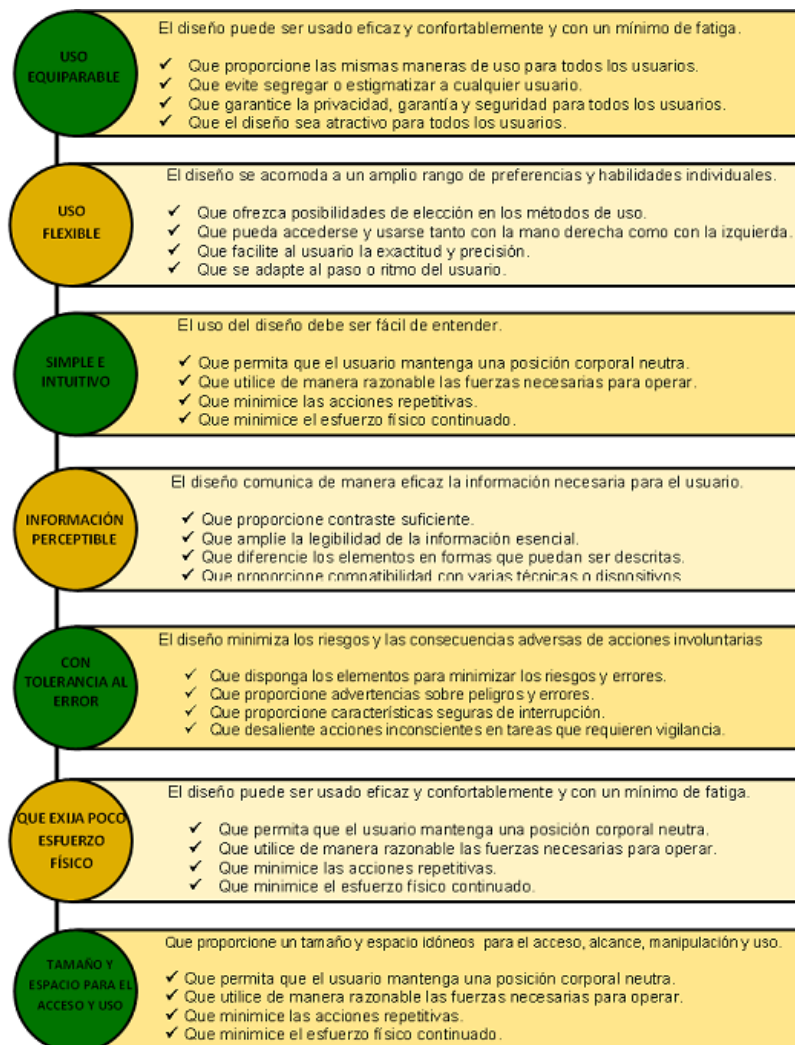
## 5. DESARROLLO

En aras de consolidar una guía que garantice que las PcD puedan acceder a la infraestructura y a los servicios que ofrece el MinCIT, en este capítulo se definirán los requisitos mínimos de accesibilidad y se contemplarán algunas pautas básicas enfocadas a 4 tipos de discapacidad (Ver figura 2), que buscan el acceso a múltiples servicios, espacios y actividades de manera integral.

### DOCUMENTO CONTROLADO

## 5.1. REQUISITOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDAD

Acogiéndonos a la definición de accesibilidad emitida por el Decreto 1538 de 2005 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997." en donde explica que cualquier espacio o ambiente interior o exterior debe permitir un desplazamiento fácil y seguro de la población en general, y tomando como base los siete (7) Principios del Diseño Universal o Diseño para Todos del Arquitecto y diseñador Ron Mace en donde se tienen presente aspectos claves como la arquitectura, la ingeniería y, por supuesto, las páginas y aplicaciones Web, a continuación se describen los requisitos y principios que deberían cumplir los espacios para el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en cualquier ambiente.



### DOCUMENTO CONTROLADO



## 5.2. PAUTAS SEGÚN EL TIPO DE DISCAPACIDAD

Al tratar un tema tan amplio como lo es la discapacidad se hace importante abordarlo según las necesidades específicas que presenta cada grupo perteneciente a esta población; de esta manera se logra identificar pautas básicas que contribuyen a la superación de las diferentes barreras a las que se ven enfrentados diariamente.

A continuación, se describen cuatro (4) tipos de discapacidad: Visual, física, auditiva y cognitiva, y se establecen una serie de pautas así:

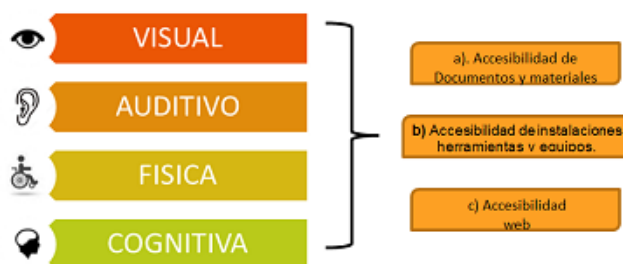



Figura No 3  
Pautas según el tipo de discapacidad

### DOCUMENTO CONTROLADO

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

**a. Accesibilidad de documentos:** los libros y documentos impresos se han convertido en uno de los estándares para la transmisión de información debido a su facilidad para ser leídos e impresos sin perder su formato original, de ahí la importancia de la adopción de medidas básicas que permitan ponerlos a la disposición de la población en condiciones de discapacidad.

**b. Accesibilidad a instalaciones, herramientas y equipos de trabajo:** Garantizar la autonomía en la movilidad de las personas con algún grado de discapacidad ya sea física, visual, motriz y/o cognitiva debe ser una prioridad si se desea tener instalaciones e infraestructura accesible.

**c. Accesibilidad a la web:** El concepto de accesibilidad aplicado a la web permite que los recursos de internet y la tecnología de los equipos de cómputo puedan ser usados por toda la comunidad incluyendo a las personas con algún tipo de limitación, por esto es preciso que todos los contenidos puedan ser configurados, controlados y comprendidos directamente por el usuario. A continuación, se presentan algunas de las pautas más relevantes que se deben tener en cuenta al momento de acceder a la web.

### Referencia

\* Universidad Nacional de Educación a Distancia. (2012). Guía de accesibilidad a documentos electrónicos. Madrid - España: Librería UNED.

\* C. A. Venegas. (2005). ACCESIBILIDAD EN WEB PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL. Consultado el 16 - 9 - 2014, de Revistas Electrónicas UACH Sitio web: [http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-025X2005000100001&script=sci\\_arttext](http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-025X2005000100001&script=sci_arttext)

## 5.3. DISCAPACIDAD VISUAL

Al hablar de discapacidad visual los sentidos del tacto y oído toman un rol relevante al convertirse en los principales canales para la recepción de la información, por esto es necesario adaptar y acoplar las condiciones de trabajo, el desplazamiento y la vida en general de las personas con limitaciones visuales para que no se vean restringidas en su diario vivir.

### a) Accesibilidad a documentos y materiales


. Verificar que los materiales o documentos de consulta virtuales cuenten con herramientas software que faciliten la legibilidad tales como ampliación de pantalla, texto-a-voz, etc.

. Asegurar que los textos presentados en pantalla, gráficos, tablas y presentaciones electrónicas estén disponibles en versiones impresas y si es posible que cuenten con escritura Braille.

. Establecer las medidas que deban tomarse para que los materiales en papel y audiovisuales estén disponibles en formatos electrónicos a través de internet.

. Tamaño de letra: se recomienda que se utilice un mínimo de 12 para la impresión de documentos convencionales.

#### DOCUMENTO CONTROLADO

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

. Color y contraste: el contraste entre el fondo y el texto es un factor determinante en la legibilidad: cuanto más contraste haya más legible será el texto. El tamaño y la densidad del tipo de letra afectará al contraste; un ejemplo claro de esto es presentar sobre un fondo blanco o claro un texto oscuro o negro.

. Tipo de letra: se debe evitar emplear o usar fuentes en cursiva, los tipos de letra que se asemejan a la escritura manual y aquellos muy decorados o elaborados. De ser posible utilice estilos como Futura Std Book - Media, Arial, Helvética o cualquier otra que sea simple y clara.

. Diseño general y presentación: en la impresión de los textos y para su presentación es preferible una alineación hacia la izquierda, así como espacios uniformes entre palabras y una amplia separación entre párrafos.

. Es mejor evitar las columnas muy estrechas. Cuando el texto vaya a ser impreso en papel tamaño carta es recomendable utilizar dos columnas.

. Evite el uso de "todo mayúsculas" para textos continuos. La información relevante, como títulos, nombres y números telefónicos, debe exaltarse y visualizarse en un lugar prominente.

. Papel: utilice papel de óptima calidad que no tenga brillo y que no deje translucir el texto del reverso.

. Si ha de leerle un documento hágalo despacio y sin claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar pues el escritor seguramente los ha utilizado para destacar o resaltar algún dato y esto se escapa de una lectura normal si no se indica.

### **b) Accesibilidad de instalaciones herramientas y equipos**

. Comprobar que las alarmas y dispositivos de seguridad estén disponibles en forma tanto visual como auditiva, por ejemplo, que sea claramente audible y distinguible de otros sonidos y esté disponible también de forma visual.

. Evitar cambiar o modificar la disposición del mobiliario y en lo posible mantenerla fija para que la persona sepa a donde dirigirse. De modificarse ha de avisarse con antelación.


. No dejar objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso.

. Evitar que se produzcan grandes cambios de luz entre el exterior y la entrada ya que las personas con dificultades visuales suelen presentar dificultades de adaptación a los cambios y por tanto una mayor incapacidad para percibir posibles desniveles o cualquier tipo de obstáculo en los ambientes.

### **c) Accesibilidad a la Web**

. Proporcionar alternativas equivalentes para el contenido visual y auditivo: Si el usuario no puede acceder al contenido textual de una página web, se deben establecer equivalentes o descripciones cortas de imágenes, animaciones, vídeos y sonidos. Así mismo, en caso contrario se debe considerar la posibilidad de introducir una relación extensa, sin límite de caracteres para describir el contenido de una imagen, animación, vídeo o sonido.

#### **DOCUMENTO CONTROLADO**

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

- . No se base sólo en el color: Asegúrese de que las combinaciones de los colores de fondo y primer plano tengan suficiente contraste al igual que en los textos impresos para que sean percibidas por personas con deficiencias de percepción de color o en pantallas de cualquier dispositivo electrónico.
- . Asegúrese que las páginas que tengan algún tipo de movimiento puedan ser detenidos o pausados.
- . Velar por que la interfaz de usuario se acoja a los principios de un diseño accesible: funcionalidad de acceso independiente del dispositivo, teclado operable, voz automática, etc.
- . Evitar distracciones visuales (elementos en movimiento, flash, etc.).
- . No usar archivos en PDF si no se tiene la seguridad de que podrán traducirse fácilmente a un formato de procesador de textos.
- . Evitar los archivos de "sólo lectura" y demasiados enlaces a otras páginas.
- . Indique el idioma principal del documento virtual; muchas personas con limitaciones y deficiencias visuales utilizan un software que les lee en alto los documentos por lo que el programa necesita saber en qué idioma está escrito el texto, a fin de seleccionar la voz y las pausas adecuadas.
- . Si se emplean imágenes estas por regla general, deben ir acompañadas de una breve descripción. Las imágenes complicadas (como gráficos, esquemas, capturas de pantalla, mapas, etc.) requieren un equivalente en texto.

#### **5.4. DISCAPACIDAD AUDITIVA**

Las personas con limitaciones auditivas suplen el canal auditivo a través de la vista y el tacto. La comunicación con ellos debe ser de forma clara y visual.


##### **a) Accesibilidad de documentos y materiales**

- . Asegurarse que las lecturas y textos se encuentren bien organizados. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para la persona con limitación auditiva, por lo que sus niveles de atención pueden variar a lo largo de la misma.
- . El uso de texto es una ayuda valiosa para la persona con deficiencias auditivas ya que sirve como apoyo en caso tal de que no comprenda el mensaje o la comunicación por otros medios, por esto es preciso que la escritura, el texto o documento sea lo más claro posible.
- . Asegúrese de que las explicaciones o lecturas se encuentren bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para la persona con discapacidad auditiva, por lo que sus niveles de atención oscilarán a lo largo de la misma.

##### **b) Accesibilidad de instalaciones herramientas y equipos**

- . Es conveniente buscar zonas iluminadas, se ha de procurar que la persona se sitúe en un espacio con suficiente luz y libre de distracciones de esta manera se puede observar el rostro de los diferentes interlocutores con mayor claridad lo que le permite captar más fácil la información de manera visual.

#### **DOCUMENTO CONTROLADO**

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

. Trate de que las instalaciones y equipos emitan vibraciones fuertes ya que muchas personas con este tipo de limitación son susceptibles a estas y pueden servir como un medio para comunicarse.

### **c) Accesibilidad a la Web**

. Los textos presentados en pantalla tales como documentos, gráficos, tablas y/o presentaciones electrónicas deben contar en lo posible con versiones en formato de texto, audio y video.

. Si existe algún elemento en formato de audio al que no puedan acceder usuarios con limitaciones auditivas se debe presentar su equivalente en video con sus respectivos subtítulos o en su defecto con interpretación en Lengua Manual Colombiana (Lenguaje de señas).

. Comprobar que las alarmas y dispositivos de seguridad estén disponibles en forma tanto visual como auditiva, por ejemplo, que sea claramente audible y distinguible de otros sonidos y esté disponible también de forma visual.

. Identificar siempre el idioma usado: Identifique claramente los cambios en el idioma del texto del documento y en cualquier texto equivalente (Por ejemplo, leyendas).

## **5.5. DISCAPACIDAD FÍSICA**

Debido a que las personas con limitaciones físicas presentan dificultades en su movilidad se debe procurar desarrollar acciones y pautas que permitan la circulación y participación de este grupo en los espacios físicos principalmente. Así mismo, vale la pena resaltar que las Normas Técnicas Colombianas (ver anexo) son una herramienta de consulta valiosa para tener mayor conocimiento sobre las medidas antropométricas a tener en cuenta.

### **a) Accesibilidad de documentos y materiales**

Los documentos y materiales deben estar a una altura promedio para que se les facilite acceder a los mismos, en caso de no poder hacerlo se debe tener la señalización idónea que permita solicitar ayuda cuando sea necesario.


### **b) Accesibilidad de instalaciones herramientas y equipos**

. Asegurarse de que los pasillos de circulación y uso en áreas de atención sean suficientemente amplios para permitir a una persona con limitación física o usuaria de silla de rueda moverse entre ellos.

. Garantizar que las salas, cafeterías, baños y demás espacios por los que pueden transitar personas en condición de discapacidad sean accesibles, que haya asientos disponibles y ergonómicos para aquellos que posean algún tipo de limitación y que existen procedimientos alternativos cuando los ordinarios no son accesibles.

. Situar equipos en bancos/mesas de trabajo más bajos para promover la exactitud y seguridad en su manejo.

#### **DOCUMENTO CONTROLADO**

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

### **c) Accesibilidad a la Web**

. Los dispositivos electrónicos deben estar ubicados de tal manera que el acceso se facilite, para ello el mobiliario, las conexiones y la altura de los mismos deben estar de acuerdo con la altura de la PcD.

## **5.6. DISCAPACIDAD COGNITIVA**

Para facilitar el acceso a las personas que padecen este tipo de discapacidad los factores claves son la limpieza, el orden, la sencillez y lo concreto no se debe saturar a la persona y el mensaje y el entorno deben ser concretos y sin distracciones de ningún tipo para evitar causar confusiones.

### **a) Accesibilidad de documentos y materiales**

. En documentos virtuales se recomienda alinear texto a la izquierda y no justificarlo ya que muchas personas con limitaciones cognitivas tienen una gran cantidad de problemas con los bloques de texto justificados. Los espacios entre las palabras crean "calles" que recorren la página, y esto puede hacer que el texto sea difícil de leer.

. Escribir en un lenguaje claro y transparente, evitando frases largas y el uso excesivo de subrogaciones y proporcionar glosarios cuando sea necesario.

. Desarrollar documentos y/o materiales que fortalecen las habilidades de lectura a través de actividades, ejercicios o juegos debido a que contribuyen al reconocimiento de las letras y a fortalecer la comprensión de las palabras agregando gráficos, sonidos y animaciones.

### **b) Accesibilidad de instalaciones herramientas y equipos**

. Mantenga ordenadas las distintas superficies de trabajo y/o las áreas donde sea preciso que las personas con este tipo de discapacidad desarrollen algún tipo de actividad. Coloque los materiales según el orden y/o frecuencia de uso y si es posible al alcance de la mano.


. Evitar al máximo el ruido y las alteraciones en el entorno.

. Las instalaciones, herramientas y equipos deben ser diferenciados utilizando códigos simples como colores, formas, etc.

### **c) Accesibilidad a la Web**

. Asegúrese de que las páginas que tengan algún tipo de movimiento puedan ser detenidos.

#### **DOCUMENTO CONTROLADO**

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

. Proporcionar información de contexto y de orientación para ayudar a los usuarios a entender páginas o elementos complejos.

. Asegúrese que los documentos sean claros y simples para que puedan ser fácilmente comprendidos.

. Evitar distracciones visuales.

. Informar al personal sobre cuestiones de accesibilidad de la Web para que cuando diseñen los materiales virtuales de su curso o página Web personal, eviten que sean monótonas, y así lograr que las mismas sean atractivas e interactivas.

## 5.7. OTROS TIPOS DE DISCAPACIDAD

Debido a que la discapacidad es un tema transversal para toda la población consideramos pertinente abordar algunas pautas que aplican a otros tipos de discapacidad:

No infantilice su trato ante personas de baja talla. No prejuzgue su capacidad intelectual.

. El tamaño de las piernas en las personas con enanismo da lugar a una longitud de paso muy corta por lo que deberá aminorar el ritmo al desplazarse y acomodarse al que pueda seguir esta persona.

. Con personas que presentan dificultades en la comprensión, sea lo más sencillo posible en su conversación, asegurándose de que ha sido comprendido.

. De existir otras discapacidades no apreciables o difíciles de observar (reacciones alérgicas, dietas especiales,) solicite directamente a la persona afectada información acerca de las soluciones que pueden paliar su situación o sobre el modo de trato de estas.

### Referencia


\* Ebu. (desconocido). *Cómo hacer que la información sea accesible para todos. Consultado septiembre 2014, de The voice of blind and partially sighted people in Europe* Sitio web: [http://www.euroblind.org/resources/guidelines/brochure-translations/nr/426#How\\_to\\_make\\_printed\\_documents\\_accessible](http://www.euroblind.org/resources/guidelines/brochure-translations/nr/426#How_to_make_printed_documents_accessible)

\* M<sup>a</sup> José Flujas. (2007). *Protocolo accesible para personas con discapacidad. Consultado Julio de 2014, de Fundación Once* Sitio web: <http://www.fundaciononce.es/es/publicacion/protocolo-accesible-para-personas-con-discapacidad>

## 5.8. PROTOCOLO DE ACCESIBILIDAD A UN EVENTO

En las diferentes Normas Técnicas Colombianas y en algunas publicaciones referentes

### DOCUMENTO CONTROLADO

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>	12/06/2026

a accesibilidad, se recogen principios básicos a tener en cuenta en la planificación y diseño de espacios e infraestructura física libre de barreras. Estos principios facilitan que nuestro entorno y en este caso el lugar del evento seleccionado cuente con algunas adaptaciones prácticas que garanticen la concurrencia y participación del mayor número de personas independientemente de sus limitaciones.

## **5.9. PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS EN ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD**

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo consecuente con el liderazgo y compromiso del Gobierno Nacional en torno al dialogo e inclusión social para generar herramientas y/o mecanismos que permitan brindar una atención efectiva, oportuna e idónea a todas las personas sin importar su estado, condición o limitación. Atendiendo a estos preceptos nuestro Grupo de Atención al Ciudadano ha elaborado el PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS EN ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD como un instrumento facilitador e incluyente que permita lograr este fin.

## **5.10. PROTOCOLO PARA ACCEDER A LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR - VUCE.**


La Ventanilla Única de Comercio Exterior -VUCE- es una herramienta creada mediante el Decreto 4149 de 2004 que busca facilitar los trámites de comercio exterior ante veintiún (21) entidades del Estado a través de un solo canal. La creación del PROTOCOLO PARA ACCEDER A LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR - VUCE garantiza la seguridad tecnológica y jurídica de los diferentes trámites al integrar la firma digital y permite que diferentes usuarios entre ellos las personas con discapacidad puedan acceder a dichos trámites a través de manuales E-Learning que responden a procesos de enseñanza-aprendizaje a través de Internet.

## **5.11. PROTOCOLO OFICINA SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

Una de las herramientas que permite el acceso, uso y consulta de los diferentes temas que maneja el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es el acceso de los usuarios a la página principal <http://www.mincit.gov.co/>; esta operación la deben poder realizar todas las personas sin importar su condición o tipo de discapacidad, razón por la que la Oficina de Sistemas de Información pone a disposición a todos los usuarios el PROTOCOLO DE ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD que garantice la navegabilidad y uso de la Web del MinCIT generando así mecanismos y herramientas necesarias para consultar los servicios ofrecidos por la Entidad.

## **HISTORIAL DE CAMBIOS**

### **DOCUMENTO CONTROLADO**

	<b>Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor</b>				
	<b>GUIA PRÁCTICA PARA LA ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – MINCIT</b>				
	<b>Código:</b>	CR-DR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha:</b>

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
12/06/2026	0	<p>Primera versión del documento para el nuevo Mapa de procesos. Código anterior: IC-GU-012. V00</p> <p>Autorizada la migración por medio de correo electrónico de acuerdo con la versión vigente en ISOLución.</p>

## FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ		APOYO OAPS		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:	Carolina Huertas	Nombre:		Nombre:	Tatiana M. Román Robayo
Cargo:		Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:		Cargo:	Coordinadora Relación con el Ciudadano

### DOCUMENTO CONTROLADO