



REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

**SICE**  
SISTEMA INTEGRAL DE  
CAPACITACIÓN  
ELECTORAL



## Protocolo para la atención de personas con discapacidad

Conozca las generalidades, los tipos de discapacidad y las disposiciones necesarias para brindar atención a los ciudadanos que se encuentren en condición de discapacidad durante la jornada electoral.

Todas las entidades del Estado están en la obligación de garantizar a los ciudadanos el derecho a elegir y ser elegidos en condiciones de igualdad.

# Objetivos



1. Unificar y cualificar la capacidad de respuesta de los actores del proceso electoral, respecto a las personas con discapacidad, durante la jornada electoral.

2. Eliminar las barreras de acceso en los puestos de votación y garantizar plenamente el derecho al voto.



# Pautas básicas de atención



Ten en cuenta las siguientes pautas básicas para atender adecuadamente a las personas con discapacidad.

1. No debes tratar a las personas con discapacidad como si fueran niños o no entendieran. Evita hablarles en tono aniñado o consentirlos.



2. Mira al ciudadano con naturalidad y evita gestos, miradas, risas, burlas o comentarios de doble sentido o imprudentes, que puedan incomodar.

3. Antes de ayudar a la persona con discapacidad, debes preguntarle si necesita ayuda o cómo desea que se le colabore.



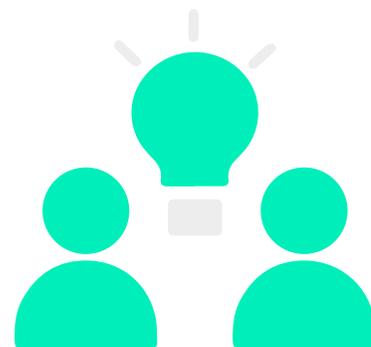
Ten en cuenta las siguientes pautas básicas para atender adecuadamente a las personas con discapacidad.

4. Si la persona con discapacidad lleva acompañante, debes dirigirte siempre a esta persona, no al acompañante; a menos que la persona con discapacidad manifieste lo contrario.

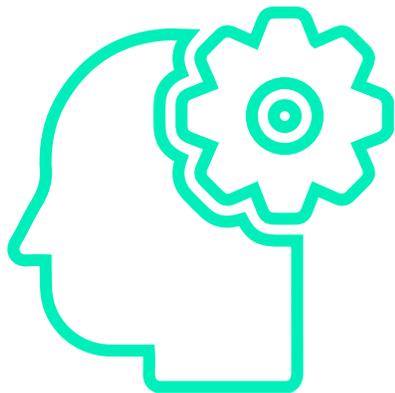
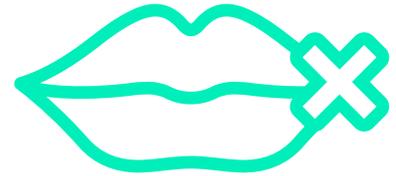
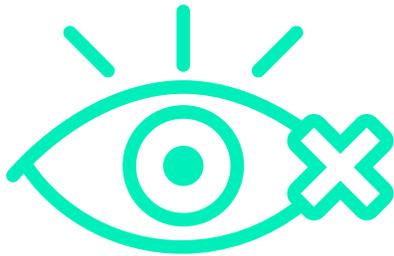


5. Dale tiempo suficiente a la persona con discapacidad para que se exprese y pregunte. No termines las frases, aunque ya supongas lo que quiere manifestar.

6. Comprueba que la información suministrada ha sido comprendida. Si es necesario, repítela usando un lenguaje claro y sencillo.



# Tipos de discapacidad



La discapacidad resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás" (ONU, 2006).

En Colombia se han reconocido 7 tipos de discapacidad, las cuales conocerás a continuación.



# Tipos de discapacidad

## Visual

Condición en la que se presenta deficiencia total o parcial de la función de los ojos.

## Auditiva

Las personas presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la discriminación del tono, volumen y calidad del sonido.

## Física

Las personas pueden requerir productos de apoyo como prótesis, silla de ruedas, bastones o muletas, entre otros.

## Intelectual

Deficiencias en las capacidades mentales generales como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, entre otros.

## Psicosocial

Las personas tienen limitaciones en el desenvolvimiento social, laboral, familiar y personal.

## Sordoceguera

Pueden ser personas sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales.

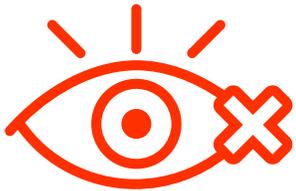
## Múltiple

Resulta de la interacción de las personas con dos o más deficiencias asociadas.

# Discapacidad visual

La discapacidad visual presenta las siguientes características:

1. **Deficiencia total o parcial de la función visual**, que trae consigo la dificultad en el desarrollo de las actividades que requieran del uso de la visión.
2. Hace referencia a las personas **ciegas** y a las **personas con baja visión**.
3. **Las personas ciegas** presentan ausencia total de la percepción luminosa.
4. Las personas ciegas o con baja visión presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos de su entorno.
5. Las personas ciegas o con baja visión requieren ayudas especiales para acceder a la información escrita y evitar los obstáculos en los sitios por donde transitan.
6. Las personas con baja visión presentan:



Una alteración de la función visual aún después de un tratamiento y/o corrección refractiva estándar.

Agudeza visual de menos de 6/18 percepción de luz.

O un campo visual de menos de 10 de grados desde el punto de fijación, pero que usan o son potencialmente capaces de usar la visión para la planificación y/o ejecución de una tarea (OMS).

Las personas ciegas o con baja visión requieren ayudas especiales para acceder a la información escrita y evitar los obstáculos en los sitios por donde transitan.

# Durante el proceso de votación

Para brindar atención a las personas que presenten discapacidad visual, ten en cuenta lo siguiente:



No se le debe halar de la ropa o el brazo.

Se le orientará usando expresiones como: "Al frente suyo" o "A su izquierda".

Si pide ayuda para movilizarse, el funcionario puede poner la mano del ciudadano sobre el hombro o brazo propio.

No consienta ni distraiga a los perros guía pues los distraen de su labor de orientación a las personas con discapacidad.

# Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva presenta las siguientes características:



1. En esta categoría se encuentran las personas que presentan de forma permanente **deficiencias en las funciones sensoriales** relacionadas con la **percepción de los sonidos** y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad.
2. Como consecuencia de lo anterior, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por lo tanto, en la comunicación oral.
3. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia, esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva.

# Durante el proceso de votación

Para brindar atención a las personas con discapacidad auditiva, primero identifica cómo se comunican; luego, dirígete a ellas de la siguiente forma:



**Si la persona sorda usa la Lengua de Señas Colombiana (LSC):**



Dirígete a la persona sorda, no al intérprete.

Asegúrate de que el intérprete esté calificado

Si no cuenta con intérprete, puedes consultar la aplicación Centro de Relevancia del Ministerio de Tecnologías y de la Información y las Comunicaciones.

# Durante el proceso de votación

Si la persona sorda se comunica a través del español oral:



Háblale mirándolo a los ojos, vocaliza y sé claro.

Usa el tono de voz habitual.

Evita cubrirte el rostro con objetos, especialmente la boca.

Pasa de manera pausada a otro tema.

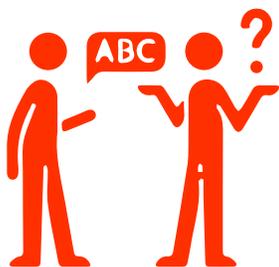
Si la persona sorda es usuaria de español escrito:



Escribe frases cortas y sencillas con letra clara.

Procura no usar tecnicismos y mantener un lenguaje claro y sencillo.

Si la persona usa códigos caseros, es decir, es semilingüe:



Utiliza descripciones visogestuales para comunicarte con ella.

Trata de que la comunicación sea más descriptiva, indicando a la persona si puede traer a un familiar/acudiente oyente para facilitar la comunicación.

# Discapacidad física

La discapacidad física presenta las siguientes características:



1. Resulta de la interacción de las personas que presentan de forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel músculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal con su entorno.
2. Las personas pueden presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras.
3. Para mayor independencia y autonomía, pueden requerir productos de apoyo como prótesis, órtesis, caminadores, silla de ruedas, bastones o muletas, entre otros.

# Durante el proceso de votación

Para brindar atención a las personas con discapacidad física, incluidas las personas de talla baja, ten en cuenta las siguientes recomendaciones:



Busca la forma de que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano.

No toques sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni le separes de estos.

En caso de tener que cargar la silla de ruedas, deben hacerlo mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.

# Discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual presenta las siguientes características:

1. Resulta de la interacción de las personas con deficiencias en las capacidades mentales generales como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia con su entorno.
2. Pueden presentar limitaciones en el funcionamiento personal, en el desempeño social, comunicativo, el desempeño de los roles, tareas y responsabilidad en uno o más aspectos de la vida cotidiana.
3. Para mayor independencia y participación social, pueden requerir programas educativos o formativos con adaptaciones, desarrollo de estrategias o sistemas de apoyos que faciliten la comprensión, el aprendizaje, la interacción con el entorno, la toma de decisiones y la participación social.



# Durante el proceso de votación

Para brindar atención a las personas que presenten discapacidad intelectual, ten en cuenta lo siguiente:



Dirígete directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.

Utiliza un lenguaje claro con mensajes cortos y concretos.

Escucha todo el mensaje del ciudadano antes de responder y tómate el tiempo de aclarar sus dudas.

Entrega, al finalizar, un informe verbal del resultado del proceso.

# Discapacidad psicosocial

La discapacidad psicosocial presenta las siguientes características:

1. Resulta de la interacción de personas con alteración del pensamiento, las percepciones, las emociones, el humor y el comportamiento con su entorno.
2. Pueden presentar limitaciones en el desenvolvimiento social, laboral, familiar y personal.
3. Los límites a la conducta y al comportamiento humano que impone la sociedad marginan, estigmatizan e imponen barreras actitudinales que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.
4. Para mayor independencia y participación social, pueden requerir sistemas de apoyo y acompañamiento que incluyen atención en salud especializada que garanticen su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, políticas, laborales y productivas.



# Durante el proceso de votación

Para brindar atención a las personas que presenten discapacidad psicosocial, ten en cuenta lo siguiente:



Usa un lenguaje claro.

Tómate el tiempo para aclarar sus dudas y ten en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por el ciudadano.

Evita entrar en controversias o discusiones que puedan generar malestar en el ciudadano.

Confirma que la información brindada haya sido comprendida.

# Sordoceguera

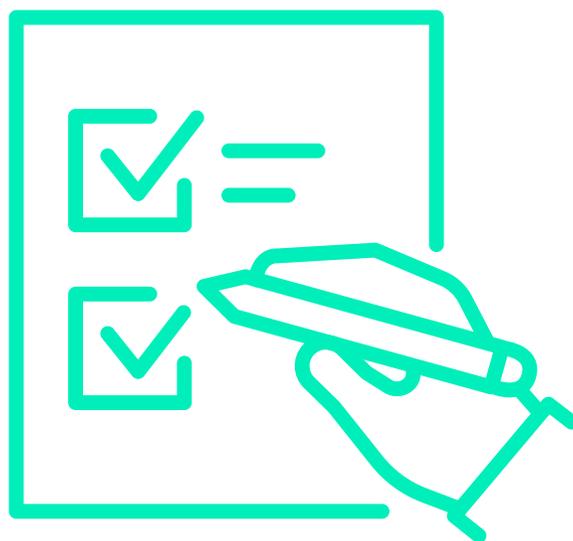
La sordoceguera presenta las siguientes características:



1. Resulta de la interacción de personas que presentan deficiencia visual y auditiva con su entorno.
2. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales.
3. Pueden presentar limitaciones en la comunicación, orientación, movilidad y acceso a la información.
4. Para mayor independencia y participación social, las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía e interpretación para su desarrollo e inclusión social.

# Durante el proceso de votación

Para brindar atención a las personas que presenten sordoceguera, ten en cuenta lo siguiente:



Ubícate en su campo visual.

Determina el método de comunicación que usa (voz susurrada, señas en mano, línea braille) atendiendo las recomendaciones del acompañante.

Dirígete, al hablar o dar instrucciones, a la persona con discapacidad directamente.

# Discapacidad múltiple

La discapacidad múltiple presenta las siguientes características:



1. Resulta de la interacción de las personas con dos o más deficiencias asociadas (visual, auditiva, física, sordoceguera, cognitiva o intelectual, psicosocial o mental) con su entorno.
2. Las personas pueden presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas dificultades que afectan el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.
3. Para mayor independencia y participación social, pueden requerir sistemas de apoyo y acompañamiento que faciliten la comprensión, la interacción con el entorno y participación social.
4. Finalmente, para atender a un ciudadano con discapacidad múltiple, ten en cuenta todas las pautas y protocolos de atención explicados anteriormente y aplica aquellos que se encuentren asociados.



REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

# SICE

SISTEMA INTEGRAL DE  
CAPACITACIÓN  
ELECTORAL



## Protocolo para la atención de personas con discapacidad



REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

LA REGISTRADURÍA  
DEL SIGLO XXI