



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

ALGUNAS DEFINICIONES QUE PUEDEN AYUDARTE

NORMATIVIDAD QUE DEBES TENER EN CUENTA

TECNOLOGÍA Y SERVICIOS PARA LOS CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD VISUAL

- Alternativas de servicio presencial
- Tendencias en la prestación de servicios en modalidad virtual

DETALLES QUE AGREGAN VALOR

INTRODUCCIÓN



Según la [Organización Mundial de la Salud](#), más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento.

En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, pues su prevalencia está aumentando. Ello se debe a que la población está envejeciendo y el riesgo de discapacidad es superior entre los adultos mayores, y también al aumento mundial de enfermedades crónicas tales como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares, el cáncer y los trastornos de la salud mental.

En cuanto a la discapacidad visual en Colombia, se tienen registradas aproximadamente 1.143.992 personas con algún grado de discapacidad visual, representando el 43,5% del total de personas con discapacidad del país, siendo la carencia de información, la falta de consulta oportuna y las dificultades económicas para acceder a un buen diagnóstico, los tres grandes factores generadores de miles de casos de pérdida visual en el país.

Por lo anterior, la presente caja de herramientas, se diseñó como respuesta a la necesidad latente de los archivos públicos, de contar con unos elementos mínimos que les permita no sólo estar al tanto de la normatividad existente, sino como una forma de conocer y aprovechar los potenciales beneficios de los avances tecnológicos para minimizar las barreras que hasta hace poco, les impedían brindar un servicio en condiciones de igualdad a los ciudadanos con discapacidad visual.

ALGUNAS DEFINICIONES QUE PUEDEN AYUDARTE



Discapacidad

Según la [Convención de los Derechos de las Personas con discapacidad](#) adoptada por Naciones Unidas en 2006 en su artículo 1, la 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”.

Ajustes Razonables

Son todas las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida a la institución, 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. Actualmente, la tecnología se ha convertido en la gran aliada a la hora de implementar los ajustes razonables. ([Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 2006. Art. 2\).](#)

Enfoque diferencial

Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental, orientación sexual o condición de discapacidad. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. En este sentido y atendiendo lo contemplado en la Constitución (artículo 13), el Estado debe promover las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptar medidas en favor de grupos que históricamente han sido discriminados, excluidos o marginados.

Tecnología adaptada

Cualquier elemento, sistema o producto utilizado para mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidad.



Formatos alternativos

Son los lenguajes, la visualización de textos, el braille, la comunicación táctil, los macrotipos o lenguaje escrito de fácil acceso por su gran tamaño, los dispositivos multimedia de fácil acceso, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

Accesibilidad Web

La accesibilidad Web significa que personas con algún tipo de discapacidad van a poder navegar, interactuar y acceder a los servicios de tu sitio web de manera autónoma con su sitio web. Sin embargo, hoy en día la accesibilidad web, con el aumento del uso de los dispositivos móviles, de igual manera garantiza que desde una sola versión e independientemente del dispositivo utilizado, pueda accederse a los servicios de un sitio web sin ninguna dificultad.

Accesibilidad a los archivos

Según la [Sección de Accesibilidad y Discapacidad de la Sociedad Americana de Archivistas](#) (2017), dentro de la profesión de archivista, el término accesibilidad se refiere comúnmente a la posibilidad de brindar facilidades para el acceso y uso de las colecciones que custodiamos. En este contexto, la accesibilidad se refiere a minimizar o eliminar barreras, propiciando un acceso igual o equivalente a las instalaciones y servicios de los archivos para las personas con discapacidad y debe ser parte integral de la cultura, los flujos de trabajo y los servicios institucionales, más aún en el sector público.



NORMATIVIDAD QUE DEBES TENER EN CUENTA

[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 las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

Decreto 1078 de 2015

Según el cual el gobierno nacional vincula de manera explícita el derecho a la información con los avances tecnológicos, y publica el [Manual de Gobierno Digital](#).

[Ley 1680 de 2013](#)

Que tiene por objeto, “garantizar el acceso autónomo e independiente de las personas ciegas y con baja visión, a la información, a las comunicaciones, al conocimiento, y a las tecnologías de la información y las comunicaciones, para hacer efectiva su inclusión y plena participación en la sociedad”.

[Decreto 103 de 2015](#)

Reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones., en su artículo 8, *Diferencial de accesibilidad*. Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte...y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

TECNOLOGÍA Y SERVICIOS PARA LOS CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD VISUAL



A pesar del abanico de alternativas tecnológicas existentes actualmente para el acceso a la información de todos los ciudadanos, en el caso de los usuarios con discapacidad visual debes procurar tener en cuenta unas recomendaciones mínimas si deseas realmente brindar servicios en igualdad de condiciones:

- Identificar y eliminar obstáculos en áreas y rutas de desplazamiento.
- Considerar el uso de pisos antideslizantes, con guías de desplazamiento, pasamanos y alternativas para la identificación de rutas de evacuación en caso de emergencia.
- Incluir el tema de la accesibilidad en todas las decisiones relacionadas con el diseño de los espacios, políticas y servicios institucionales. Para ello, adopta un [enfoque diferencial](#) que te permita adoptar medidas que incluyan a la diversidad de ciudadanos.
- Ser flexible en las interacciones con las personas, los espacios físicos, las políticas, las operaciones y los servicios.

Adaptaciones y uso de tecnología en la prestación de servicios presenciales

En Colombia, cuando las personas con discapacidad visual tuvieron acceso a la tecnología, con el apoyo de instituciones como las bibliotecas públicas, se dio un proceso de alfabetización y apropiación tecnológica por parte de las personas con discapacidad visual, contribuyendo a que sean usuarios autónomos en el acceso a servicios mediados por la tecnología. Ello facilita a las instituciones el implementar servicios adecuados a sus necesidades.



Algunas alternativas de atención presencial

Puedes disponer de un espacio con iluminación adecuada para las personas con visión reducida. Así mismo, adapta una estación de trabajo con computador, escáner y su respectivo amplificador de

imagen o lupa, utilidades que ya hacen de las diferentes versiones de Windows u otros como [Zoomtext](#). Adicionalmente debes disponer de un lector de pantalla ([JAWS](#) o [NVDA](#)), una de las herramientas más utilizadas actualmente dado el alto grado de autonomía que brindan al usuario.

Algunas instituciones, adicionalmente disponen de impresoras braille para la impresión de textos para aquellos usuarios que sólo acceden a la información en este sistema, así como grabadoras y reproductores digitales.

Cabe anotar, que existe en algunos países y tímidamente en Colombia, la tendencia a que los ciudadanos en sus propios dispositivos dispongan de la tecnología que requieren para su acceso a la información, dado el surgimiento de aplicaciones gratuitas de gran rendimiento.

Tendencias en la prestación de servicios en modalidad virtual

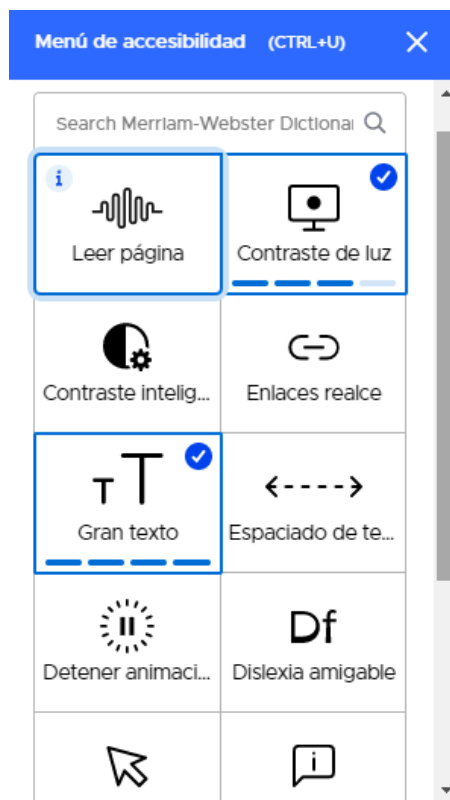
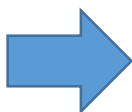
Durante los últimos años, a nivel mundial se identifica una gran tendencia a la implementación de servicios virtuales en los Archivos públicos en el mundo. Esto ha conllevado, a que el tema de la accesibilidad web se convierta en factor fundamental y condición indispensable para el acceso por parte del mayor número de ciudadanos.

Partiendo de la identificación de tendencias y buenas prácticas en archivos públicos tanto en Colombia, como en otros países, a continuación te damos algunas recomendaciones y elementos que tú, como responsable de garantizar el acceso sin barreras a los servicios que brinda tu institución, debes tener en cuenta y sugerir su implementación al área responsable de los servicios informáticos:

Procura estar en contacto permanente con la dependencia responsable del diseño y el funcionamiento de los servicios virtuales de tu archivo. Para ello, debes familiarizarte con la [Resolución MinTIC 1519 del 2020](#), en la cual se encuentran las directrices que deben cumplir los portales web públicos en nuestro país.

Identifica a los ciudadanos con discapacidad visual que hacen uso de tu servicios y solicita su apoyo para la validación periódica de la accesibilidad de tu sitio web. De la misma forma, ellos pueden ayudarte a identificar posibles ajustes razonables para mejorar el acceso a los servicios que brindas.

Para saber si el sitio web desde el cual los ciudadanos solicitan los trámites a tu archivo cuenta con algunos parámetros de accesibilidad, explora si cuenta con plugins o menus de accesibilidad como los siguientes:



[Acesso à Informação](#) [Legislação](#) **[Acessibilidade](#)** 

DETALLES QUE AGREGAN VALOR



- Además de cumplir con altos criterios de accesibilidad, puedes disponer de una línea telefónica y un correo electrónico sólo para reportar alguna dificultad técnica.
- De igual forma, una línea dedicada o un correo electrónico exclusivo para que los ciudadanos con alguna discapacidad soliciten su cita previa, para facilitar así, el poder brindarles los apoyos que requieran de manera personalizada.
- Trata de dar a los ciudadanos la posibilidad de solicitar la información en el formato que más les convenga de acuerdo a su discapacidad, mediante un formulario. Así mismo, para la reserva de un intérprete en lengua de señas por parte de los ciudadanos con discapacidad auditiva, y para la reserva de un lector voluntario para la lectura del documento solicitado.

Si tienes alguna discapacidad y desea acudir a la unidad de transparencia, podrás solicitar algunas de las siguientes asistencias

- Lugar de estacionamiento para personas con discapacidad
- Intérprete oficial en lengua de señas
- Acceso con perro guía o animal de apoyo
- Apoyo en la lectura de documentos
- Otras (indique cuáles)



Formato accesible (y/o preferencia de accesibilidad)

Seleccionar ▼

- Seleccionar
- Braille
- Macrotipo (letra más grande)
- Versión en audio de la información

unidad de transparencia
discapacidad

- Intérprete oficial en lengua de señas
- Acceso con perro guía o animal de apoyo
- Apoyo en la lectura de documentos

Por último, ten en cuenta que existen instituciones con gran experiencia en el tema y que estarán felices de hacer una alianza estratégica para el fortalecimiento del tema y recuerda que:

Colombia es un país diverso y que todas las personas merecen ser tratadas con dignidad y respeto, por ello, procura ser flexible en cuanto al uso de los espacios físicos, las políticas y los servicios, anteponiendo siempre las necesidades y los derechos de los ciudadanos.

