

Resolución No 0145  
(Noviembre 28)

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA EN EL ACCESO A LAS SALAS DE CÓMPUTO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

El Consejo administrativo en uso de sus facultades legales y las contempladas especialmente en el Artículo 55 literal b) del Acuerdo 006 del 15 de marzo de 2016 de los Estatutos institucionales; y

**CONSIDERANDO:**

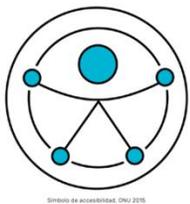
1. Que la Ley 1346 de 2009 aprueba la Convención de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Organización de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, dando un paso para dejar atrás concepciones inaceptables acerca de la discapacidad, y reemplazarlas por un enfoque social de derecho;
2. La importancia de garantizar la igualdad de acceso y oportunidades para todo el personal, incluyendo a personas con discapacidad, en cumplimiento con las normativas de accesibilidad y equidad;
3. La necesidad de establecer pautas y protocolos claros que permitan el acceso y uso adecuado de las salas de cómputo para personas con diferentes tipos de discapacidad;
4. El desarrollo y revisión del protocolo de acceso a salas de cómputo para personal discapacitado, diseñado para mejorar la accesibilidad y brindar apoyo adecuado a las necesidades individuales;
5. Que en sesión ordinaria de Consejo Administrativo del 27 de noviembre de 2023 se analizó la propuesta presentada por la División de Tecnologías y Medios Educativos;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.** Aprobar el protocolo de atención inclusiva en el acceso a las salas de cómputo para personas con discapacidad bajo los siguientes lineamientos:



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA EN EL ACCESO A LAS SALAS DE CÓMPUTO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



## INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la Ley 1346 2009 por medio de la cual se aprueba la Convención de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Organización de las Naciones Unidas el 13 de Diciembre de 2006, es un hecho de gran importancia en la era de los derechos humanos y un decidido paso para dejar atrás concepciones inaceptables acerca de la discapacidad, y reemplazarlas por un enfoque social de derecho. En virtud de este enfoque, la discapacidad se asocia a las barreras que tiene que enfrentar una persona con limitaciones físicas, mentales o sensoriales al entrar en interacción con el entorno, y que le impiden el pleno ejercicio de sus derechos.

Como respuesta a lo anterior se construye el presente documento, que permite identificar y controlar las barreras que enfrentan las personas con discapacidad en el servicio de herramientas tecnológicas como lo es el uso de un computador, por ello, la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, ofrece herramientas para hacer efectivo el derecho al acceso a estas herramientas para todos desde una perspectiva social de derecho y un desarrollo diferencial.

### 1. CONCEPTOS BÁSICOS

**ACCESO Y ACCESIBILIDAD:** Condiciones y medidas que se deben cumplir para adaptar el entorno, instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones.

**ACCESIBILIDAD UNIVERSAL:** Conjunto de características que deben tener las instalaciones para ser utilizadas en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, especialmente por aquellas con capacidades motrices, sensoriales o intelectuales diferentes.

**ACCIÓN SIN DAÑO:** Este enfoque busca que los prestadores de servicios de justicia realicen su trabajo sin causar daños o impacto negativo al usuario.

**AJUSTES RAZONABLES:** Modificaciones y adaptaciones en el entorno, espacio, instalaciones y medios de apoyo (como formatos y documentos), que no signifiquen un esfuerzo desproporcionado o indebido, para garantizar a las personas con discapacidad el acceso al servicio en igualdad de condiciones con las demás.

**ATENCIÓN INCLUYENTE:** Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación de un servicio público o privado.

**BARRERAS:** Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Las barreras pueden ser:

- **Actitudinales:** Conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- **Comunicativas:** Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al proceso comunicativo de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- **Físicas:** Obstáculos materiales, palpables o construidos, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad.

**DISCAPACIDAD:** Resultado de la interacción entre las personas con deficiencias (físicas, mentales o sensoriales, permanentes o temporales) 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.

**INCLUSIÓN SOCIAL:** 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.

**LECTURA FÁCIL:** Método para hacer entornos comprensibles para todos y que facilita el aprendizaje, comprensión, participación y acceso a la información de los mensajes escritos a las personas con discapacidad. Consiste en incrementar el tamaño del interlineado, introducir un tipo de letra de tamaño más grande del habitual, incluir imágenes fotográficas o ilustraciones realistas y evitar los conceptos abstractos y las palabras complicadas. Para el caso de los equipos de cómputo, se debe garantizar los tamaños adecuados de las letras para una mejor lectura.

**PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** Personas que tienen limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, al interactuar con diversas barreras, ven impedida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Los siguientes son los tipos de discapacidad que pueden presentar los usuarios:

- Discapacidad física: Personas que tienen una movilidad reducida de su cuerpo o requieren de ayudas para manipular objetos, debido a las condiciones externas que las rodean. Ejemplos: Personas que utilizan bastón y silla de ruedas o ayudas técnicas como prótesis u órtesis, entre otras.
- Discapacidad sensorial: Personas que por alguna afectación, ya sea completa o parcial en sus sentidos, encuentran una serie de obstáculos para comunicarse o

realizar sus actividades cotidianas. Ejemplos: Personas sordas, Sordociegas (que se incluye dentro de las discapacidades múltiples) y personas ciegas o de baja visión.

- **Discapacidad Intelectual/Cognitiva:** Personas cuyo proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición y proyección del conocimiento es diferente, de otras maneras, de otros modos y a otros ritmos. Ejemplo: Personas con Síndrome de Down o con autismo.
- **Discapacidad Mental/Psicosocial:** Personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales son diferentes. Una enfermedad mental no significa discapacidad, sino una consideración distinta a los modos de relación con el mundo, las demás personas e incluso con ellas mismas. Ejemplo: Personas diagnosticadas con depresión, esquizofrenia, trastornos bipolares, entre otras. Es importante anotar que las personas con discapacidad psicosocial no pueden ser asimiladas con aquellas que tienen discapacidad intelectual, puesto que su proceso de aprendizaje no se ve comprometido. **Discapacidad Múltiple:** Personas en quienes se combinan varios tipos de discapacidad, que generan necesidades más diferenciadas y barreras sociales mucho más complejas. Ejemplo: Personas que tienen sordoceguera, pero además parálisis cerebral.

**SEÑALÉTICA:** Sistema de comunicación visual compuesto por un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a los usuarios acerca de los aspectos del espacio y del servicio.

**TRATO DIGNO:** Parte de la observancia de aspectos tales como respeto (reconocer y valorar a las personas sin que se desconozcan sus características y diferencias); amabilidad (cortesía y sinceridad); empatía (percibir lo que el usuario siente y ponerse en su lugar); inclusión (prestar un servicio de calidad para todos los ciudadanos, sin discriminaciones, y en igualdad de condiciones); oportunidad (prestar el servicio en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario); efectividad (alternativas de solución que le permitan al usuario tomar decisiones); disposición (brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria cuando sea necesario y estar siempre atento a cualquier solicitud que el usuario demande); y reconocimiento (reconocer y respetar las capacidades propias de la discapacidad, lo que permite generar un ambiente agradable de interacción).

## 2. CRITERIOS Y ADAPTACIONES

### 2.1 Accesibilidad.

Las salas principales de cómputo de la UNIAUTONOMA se encuentran ubicadas en el quinto piso de la sede principal, identificadas como sala 501, 502, 503, 504 y 505 cada una de ellas con una capacidad total de 26 puestos de trabajo.

Se cuenta con una sala de cómputo en el primer piso con una capacidad de 16 puestos de trabajo y de fácil acceso para personas con discapacidades físicas y

que se dificulte el acceso a las salas ubicadas en el quinto piso de la sede Principal.

## 2.2 Ajustes Razonables

Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas para garantizar a las personas con discapacidad para el acceso y participación efectiva en el uso de las salas de cómputo comprende la instalación de software específico. Esta instalación y disponibilidad de las herramientas se encuentran en dos (2) puestos de trabajo con señalética que los identifica de forma adecuada, además de disponer de un manual rápido de uso y asistencia presencial del personal de TI.

Software disponible:

### NVDA en Español:

NVDA (Non Visual Desktop Access) es un lector de pantalla libre y gratuito desarrollado por NV Access que permite a las personas ciegas y con

discapacidad visual usar ordenadores. Para ello lee el texto que se muestra en pantalla mediante una voz sintética. Se puede controlar lo que NVDA lee moviendo el cursor al área relevante que contiene el texto, tanto poniendo el ratón encima como usando las flechas del teclado.



**Virtual Magnifying Glass** es una lupa virtual que permite ampliar cualquier detalle de la pantalla, pudiéndose elegir el tamaño de la lupa y la ampliación aplicada.



### Herramientas de Accesibilidad de Microsoft:

El Narrador te permite usar el equipo sin un mouse para completar tareas comunes,

si eres invidente o tienes dificultades de visión. Lee e interactúa con elementos en la pantalla, como texto y botones. Usa el Narrador para leer y escribir correo electrónico, navegar por Internet y trabajar con documentos.

Los comandos específicos te permiten navegar por Windows, la Web y las aplicaciones. La navegación está disponible con los títulos, vínculos, puntos de referencia y mucho más. Puedes leer el texto (incluida la puntuación) por página, párrafo, línea, frase, palabra y carácter, así como determinar características tales como la fuente y el color del texto. Revisa las tablas de manera eficaz con la navegación de fila y columna.

El Narrador también tiene un modo de lectura y de navegación, de los que puedes obtener más información en Capítulo 3: Uso del modo de examen. Úsalo para moverte por Windows 11 usando solo las flechas arriba y abajo del teclado. También puedes usar una pantalla braille para navegar por el equipo y leer texto; obtén más información al respecto en Capítulo 8: Uso del Narrador con braille.

También puedes personalizar la velocidad, el tono y el volumen de la voz que el Narrador usa e instalar algunas voces de texto a voz de terceros.

**Click2Speak:** es un software de teclado en pantalla de SAAC para PCs y tabletas basadas en Windows. Permite al usuario escribir rápidamente, emular el control del



ratón, comunicarse y acceder eficientemente al ordenador. Está diseñado para personas que tienen una discapacidad que limita el uso de sus manos, impidiéndoles utilizar un teclado estándar de PC.

**eViacam:**



Enable Viacam es un sustituto del ratón que mueve el puntero a partir del movimiento de la cabeza. Funciona en un computador con una webcam sin elementos adicionales. Basado en el programa de ratón facial.

### 3. PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO INCLUSIVO

El acceso a salas de cómputo para personas con discapacidad debe ser inclusivo y adaptado a sus necesidades. Por lo anterior es necesario seguir un procedimiento que lo garantice, a continuación, se detalla dicho procedimiento:

1

**Notificación:** Se recibe notificación por parte de alguna de las decanaturas o Comunidad Universitaria la necesidad de atender alguna o algunas personas con discapacidad y que requieren uso de las salas de cómputo.

**Evaluación de necesidades:** Se inicia por identificar las necesidades específicas de las personas con discapacidad que utilizarán las salas de cómputo. Discapacidad Física, sensorial, Cognitiva o Psicosocial. Con apoyo de Comunidad Universitaria.

2

3

**Adaptaciones tecnológicas:** Basado en el diagnóstico de la necesidad de la persona con discapacidad, se realiza la debida orientación para que el usuario pueda acceder de forma segura a las herramientas de apoyo.

**Asistencia técnica:** Ofrece asistencia técnica en caso de que las personas encuentren dificultades al utilizar las tecnologías de asistencia o al acceder a la sala de cómputo en sí.

4

## 4. COMPORTAMIENTO Y SUGERENCIAS

### 4.1 Trato Inclusivo.

- Todas las personas que interactúan con los usuarios deben recibir la formación necesaria que les permita, como mínimo, un conocimiento básico de (i) las tipologías de discapacidad; (ii) el abordaje y los niveles de autonomía e independencia de dichas personas; y (iii) un adecuado uso y apropiación del lenguaje y terminología incluyente.
- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- La persona es primero; sienta e imagínese por unos segundos que usted fuera un usuario con discapacidad y pregúntese: “¿cómo quisiera que me atendieran?”
- No generalice; el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.
- Si tiene por costumbre saludar con la mano al comienzo de la entrevista, no deje de hacerlo con una persona con discapacidad.
- Aplique el “sentido común” de manera respetuosa y eficiente, no permita que la falta de conocimiento e información le impida tener un acertado relacionamiento con la persona con discapacidad.
- ¡Pregunte! Esa es la clave... Pregunte si la persona necesita ayuda “Buen día, señor(a), me presento: yo soy Juan Martínez, ¿Y su nombre? [Don... Doña... Señor...]: ¿Quiere que le ayude?” Si la persona le dice que no requiere ayuda, no insista. Si su respuesta es un “sí”, entonces pregunte: “¿Por favor, indíqueme cómo puedo ayudarlo?”
- Haga contacto visual con el usuario. Ubíquese en el campo visual de la persona.
- Mire directamente a los ojos y evite distraerse con su celular o monitor. Así esté atendiendo a una persona ciega, ella detecta su distracción.

- Mantenga una actitud de escucha activa durante la interacción con el usuario. Absténgase de realizar otras actividades mientras conversa con la persona.
- Concéntrese en la persona, no en su discapacidad.
- Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los mire a ellos; mire y diríjase siempre al usuario.
- Si tiene dudas, pregunte siempre primero a la persona. Si no obtiene respuesta, puede preguntar a su acompañante.
- Consulte al usuario si puede realizar alguna pregunta a su acompañante cuando sea necesario.
- Cuando la persona quiera expresar algo, dele el tiempo que requiera, respetando los momentos de silencio y los turnos de conversación.
- Use la repetición, si es necesario, para asegurar la comprensión de las ideas e información.
- Si durante la conversación se deben mencionar nombres, apellidos o palabras poco comunes, se recomienda recurrir a la escritura; si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, se recomienda colocarse en círculo, ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes en la conversación
- No suponga que la persona no va a entender lo que se le va a informar y a explicar. Confírmelo con preguntas como “¿Me estoy haciendo entender?” “¿Algo no es claro?” “¿Tiene alguna duda?”
- Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.
- Brinde información acerca de las cosas que las personas ciegas no pueden percibir, como quiénes están presentes, características del lugar o de los objetos del entorno pertinentes. No acompañe estas referencias con gestos. En su lugar, ofrezca mayores detalles a través de la descripción verbal, por ejemplo, “estamos en una oficina en la que hay dos escritorios; voy a cerrar la puerta; en dos pasos habrá dos escalones”.
- De ser necesario indicar dónde se encuentra un objeto (como una silla o las escaleras), apoye la mano de la persona ciega sobre el respaldo o sobre la baranda.
- Siempre avise su llegada y su retiro del recinto.
- Si es necesario firmar un documento y la persona con discapacidad visual sabe firmar, previamente debe darse lectura al documento por parte del asesor y/o mediante el lector de pantalla. Si no sabe firmar, pida al usuario que ponga su huella en el documento.
- Refiérase siempre a los usuarios con discapacidad como “persona con discapacidad”, no como “discapacitado”.
- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado / Inválido / Lisiado	Personas con discapacidad
Minusválido / Defecto de nacimiento / Malformación / Postrado	
Deforme / Enano / Confinado a una silla de ruedas / Cojo / Mudo	
Sordomudo / Tullido / Lisiado / Parálítico / Retardado mental	Si se debe mencionar de manera específica el tipo de discapacidad, agregue los términos física, sensorial (auditiva o visual), mental (cognitiva o psicosocial) o múltiple
Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico / Esquizofrénico / Epiléptico	
Pobrecito / Cieguito / Sordito / Cojito Mudo / Mochito / Discapacitadito	

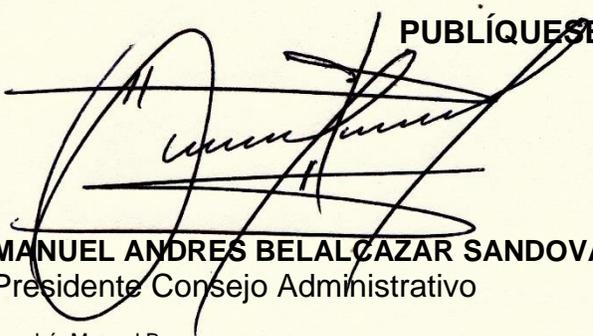
- Hable en tono normal, despacio y claro, evitando gritar o elevar la voz.
- Cuando se encuentre con personas con discapacidad visual, evite utilizar palabras como “aquí”, “allá”, “esto” o “aquello”. Es preferible utilizar términos más orientativos como “a la izquierda”, “detrás de usted”. No sustituya palabras de su lenguaje tales como ver, mirar o ciego; ellos también las usan frecuentemente.
- En ningún momento tome decisiones por la persona; consulte primero. Evite que la intuición lo traicione y evite la ayuda espontánea, pues puede ser inoportuna.
- Evite todo tipo de invasión corporal (tomar las manos, poner el lápiz en la boca). Sin embargo, en ocasiones puede ser útil conducir la mano del usuario hacia el objeto, previo aviso, e indicarle de lo que se trata.

**ARTÍCULO 2.** Ordenar a la oficina de permanencia y graduación estudiantil realizar al inicio de cada periodo académico la caracterización de estudiantes, docentes y administrativos en condición de discapacidad

**ARTÍCULO 3.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su aprobación

Se firma en Popayán a los veintiocho (28) días del mes de noviembre de 2023

**PUBLÍQUESE Y CUMPLASE**



**MANUEL ANDRÉS BELALCAZAR SANDOVAL**  
Presidente Consejo Administrativo

Aprobó: Manuel B  
Revisó: Anyi G  
Elaboró: Carlos Mario B



**EDUARDO ADOLFO MUÑOZ P.**  
Secretario Consejo Administrativo