

GUÍA PARA LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

USUARIAS DEL MINISTERIO DE GOBIERNO



INCLUSIÓN ES COMPROMISO. ATENCIÓN ES RESPETO.
¡UN GOBIERNO PARA TODAS LAS PERSONAS!



MINISTERIO DE GOBIERNO

OFICINA DE EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES

GUÍA PARA LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

USUARIAS DEL MINISTERIO DE GOBIERNO

La Guía para la Atención a las Personas con Discapacidad usuarias del Ministerio de Gobierno fue elaborada mediante un proceso de consulta con nuestros homólogos de las distintas entidades gubernamentales asociadas a los servicios que brinda nuestra institución con la participación en las mesas de trabajo:

- Secretaría Nacional de Discapacidad
- CONADIS- Comisión de Derechos Humanos
- Ministerio de Seguridad
- Ministerio de la Mujer
- Migración
- Órgano Judicial
- Procuraduría de la Administración
- Procuraduría de la Nación
- Defensoría del Pueblo
- Secretaria de la Niñez, Adolescencia y Familia
- Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá

Esta guía fue, además, validada con las organizaciones de sociedad civil de personas con discapacidad y contó con el apoyo organizaciones internacionales como ONU Mujeres y la Fundación Justicia y Género.

Esta guía es un esfuerzo de los servidores públicos las dependencias del Ministerio de Gobierno, que participaron en el levantamiento dentro de las mesas de trabajo a fin de llevar a cabo el proyecto para transversalizar e incluir la política nacional de discapacidad a lo interno del ministerio dentro del servicio que se brinda a la sociedad.

- Oficina de Equiparación de Oportunidades
- Oficina de Asesoría Legal
- Oficina Nacional para la Atención de Refugiados
- Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos
- Correos y Telégrafos
- Sistema Nacional de Protección Civil
- Dirección General del Sistema Penitenciario
- Instituto de Estudios Interdisciplinarios

Presidente de la República de Panamá

José Raúl Mulino Quintero

Ministra de Gobierno

Dinoska Montalvo

Directora de la Oficina de Equiparación de Oportunidades

Vielka M. Yau De León

Equipo Técnico de la Oficina de Equiparación de Oportunidades

- Arcangela Leones – Trabajadora social
- Marianela Rodríguez – Trabajadora social
- Joaquín Pérez Saval – Abogado

Esta publicación fue posible gracias a los fondos del Global Disability Fund (GDF); sin embargo, no necesariamente refleja la posición oficial del GDF.

GUÍA PARA LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

USUARIAS DEL MINISTERIO DE GOBIERNO

PARTE I. DISPOSICIONES GENERALES

1. Presentación

El Ministerio de Gobierno de la República de Panamá, en cumplimiento de su compromiso institucional con el respeto de los Derechos Humanos, la inclusión social y la igualdad de oportunidades, establece la presente Guía de Atención a las Personas con Discapacidad Usuarias de los servicios que brinda a nivel interno y externo el Ministerio de Gobierno, dirigida a todas las personas servidoras públicas que brindan atención directa.

Esta guía constituye una herramienta práctica que promueve el trato digno, accesible e inclusivo hacia las personas con discapacidad que acceden a los servicios institucionales, ya sea en calidad de personas usuarias internas o externas, personas privadas de libertad, refugiadas o participantes en procesos administrativos o judiciales.

Asimismo, fortalece la capacidad institucional para brindar servicios accesibles, eliminando barreras físicas, comunicacionales, tecnológicas, actitudinales, entre otras.

2. Objetivo General

Establecer lineamientos y procedimientos que orienten al personal del Ministerio de Gobierno en la atención adecuada, accesible, digna e inclusiva a las personas con discapacidad usuarias de los servicios internos y externos institucionales.

3. Objetivos Específicos

1. Garantizar el trato digno y respetuoso hacia las personas con discapacidad.
2. Facilitar el acceso equitativo y en igualdad de condiciones de las personas con discapacidad a los servicios institucionales.
3. Promover la eliminación de barreras actitudinales, físicas y comunicacionales.
4. Fortalecer la capacidad institucional para brindar atención inclusiva y sin discriminación.
5. Implementar ajustes razonables según las necesidades individuales que aseguren la igualdad en la atención de las personas con discapacidad.
6. Garantizar el acceso a la justicia y servicios institucionales sin discriminación.

4. Alcance

La presente guía es de aplicación obligatoria para todas las personas que brindan servicios públicos en

- Oficina Asesoría Legal
- Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos
- Dirección de Correos y Telégrafos
- Oficina Nacional para la Atención de Refugiados
- Sistema Nacional de Protección Civil

- Dirección General del Sistema Penitenciario
- Instituto de Estudios Interdisciplinarios

Incluye la atención:

- Presencial
- Telefónica
- Digital
- En campo
- En centros penitenciarios
- En situaciones de emergencia

PARTE II. MARCO NORMATIVO

5. Marco Normativo Nacional

La presente guía se fundamenta en las siguientes normas legales vigentes en la República de Panamá:

- Constitución Política de la República de Panamá: Establece la igualdad ante la ley y la obligación del Estado de proteger a las personas con discapacidad, garantizando su integración social y acceso a servicios públicos. (Artículo 19).
- Ley 1 de enero de 1992, por la cual se protege a las personas con discapacidad auditiva.
- Ley 42 de 27 de agosto de 1999; Por la cual se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.

Establece:

- Igualdad de oportunidades
 - Accesibilidad universal
 - Eliminación de barreras
 - Derecho a servicios públicos accesibles
- Ley 3 de 10 de enero de 2001, por la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.
 - Decreto Ejecutivo 88 de 12 de noviembre de 2002, que reglamenta la Ley de equiparación de oportunidades.
 - Ley 59 de 28 de diciembre de 2005, que adopta normas de protección laboral para las personas con enfermedades crónicas, involutivas y/o degenerativas que produzcan discapacidad laboral.
 - Ley 23 de 28 de junio de 2007, que crea la Secretaría Nacional de Discapacidad.
 - Ley 25 de 10 de julio de 2007, que aprueba la Convención y el Protocolo de los derechos de las personas con discapacidad.
 - Decreto Ejecutivo 8 de 3 marzo de 2008, que reglamenta la Ley que crea la Secretaría Nacional de Discapacidad.
 - Ley 134 de 31 de diciembre de 2013, mediante la cual se establece la equiparación económica de las personas con discapacidad y otorga a las personas con enfermedades crónicas los mismos derechos y equiparación económica.

- k. Ley 15 de 31 de mayo de 2016; que modifica la Ley 42 de 1999, y establece:
 - Coordinación de políticas públicas en materia de discapacidad.
 - Supervisión del cumplimiento de normas de accesibilidad.
- l. Decreto Ejecutivo 333 de 5 de diciembre de 2019 que reglamenta la Ley 15 de 31 de mayo de 2016, que reforma la Ley 42 de 1990, por la cual se establece la Equiparación de Oportunidades para las personas con discapacidad, y se dicta otra disposición.
- m. Decreto Ejecutivo 45 de 7 de abril de 2022, que reglamenta el artículo 5 de la Ley 59 de 28 de diciembre de 2005, que adopta normas de protección laboral para las personas con enfermedades crónicas, involutivas y/o degenerativas, así como la insuficiencia renal crónica, que produzcan discapacidad laboral, modificado por la Ley 25 de 19 de abril de 2018.
- n. Resolución N. °108-2016 de la Secretaría Nacional de la Discapacidad. 14 de julio de 2016. Gaceta Oficial N.° 28081-A Reafirma e insta al uso del término: "Personas con Discapacidad".
- o. Decreto Ejecutivo N.° 36 de 2019 del Ministerio de Salud. 5 de febrero de 2019. Gaceta Oficial N.° 28708-B. Dicta y regula las disposiciones sanitarias sobre los perros de asistencia o de servicio para la atención a personas con discapacidad.

6. Marco Normativo Internacional

- a. Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).
- b. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP).
- c. Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad (ONU, 1982).
- d. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC).
- e. Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (ONU, 1993).
- f. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU).
- g. Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer.
- h. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.
- i. Convención de los Derechos del Niño y la niña¹.
- j. Convención Interamericana para la Protección de los Derechos de las Personas Mayores².
- k. Convención contra toda Discriminación Racial.
- l. Convención Iberoamericana de los Jóvenes.
- m. Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migrantes y sus Familiares.
- n. Convenio 159 de la OIT (Rehabilitación Profesional y Empleo).
- o. Recomendación 168 de la OIT.
- p. Declaración Americana sobre Derechos de los Pueblos Indígenas (OEA 2016).

1. Aún no ha sido ratificado por el Estado panameño pero vigente en el sistema interamericano de derechos humanos lo cual es una fuente de derecho blando. Una vez ratificado pasaría ser parte del bloque de constitucionalidad.

2. Bis

- q. Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (OEA, 1999).
- r. Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- s. Reglas Mandela.
- t. Reglas de Bangkok.

PARTE III. CONCEPTOS BÁSICOS

7. Definiciones

1. **Persona con Discapacidad:** Persona que presenta deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena en la sociedad.
2. **Accesibilidad:** Condición que permite a las personas utilizar espacios, servicios y comunicaciones de manera autónoma y segura.
3. **Ajustes Razonables:** Modificaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada y permitan garantizar igualdad de condiciones.
4. **Barreras:** Obstáculos que limitan la participación de las personas con discapacidad.
Tipos:
 - a. Físicas
 - b. Comunicacionales
 - c. Actitudinales
 - d. Tecnológicas

PARTE IV. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN

8. Principios rectores

Los servidores públicos deberán actuar bajo los siguientes principios:

1. Dignidad humana

Toda persona debe ser tratada con respeto, consideración y cortesía, reconociendo su valor como ser humano sin importar su condición.

- Aplicación práctica:
 - Utilizar un lenguaje respetuoso.
 - Escuchar con atención y sin prejuicios.
 - Evitar actitudes paternalistas o despectivas.

2. Igualdad y no discriminación

No se permitirá trato desigual, exclusión o restricción por motivo de discapacidad u otra condición personal.

- Aplicación práctica:
 - Brindar los mismos servicios a todas las personas.
 - Evitar negar atención o limitar derechos por motivo de discapacidad.
 - Garantizar igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios.

3. Accesibilidad

Se debe garantizar el acceso efectivo a los servicios, eliminando barreras físicas, comunicacionales y actitudinales.

- Aplicación práctica:
 - Facilitar el acceso a instalaciones accesibles.
 - Utilizar medios de comunicación adecuados según las necesidades de la persona.
 - Proporcionar información en formatos accesibles cuando sea necesario.

4. Inclusión

Se debe promover la participación plena y efectiva de las personas en los procesos institucionales.

- Aplicación práctica:
 - Permitir que las personas participen activamente en los trámites y decisiones que les afecten.
 - Promover espacios accesibles para todos.
 - Fomentar la participación sin exclusión.

5. Autonomía

Se debe respetar el derecho de cada persona a tomar decisiones propias sobre su vida y sus asuntos.

- Aplicación práctica:
 - Dirigirse directamente a la persona, no solo a su acompañante.
 - Reconocer a las personas como sujetas de derecho con capacidad de tomar decisiones.
 - Permitir que la persona decida cómo desea recibir apoyo.
 - Evitar tomar decisiones sin su consentimiento.

6. Confidencialidad

Se debe garantizar la protección de la información personal y sensible, evitando su divulgación sin autorización.

- Aplicación práctica:
 - Manejar con discreción la información personal.
 - Evitar comentar datos sensibles con terceros no autorizados.
 - Resguardar documentos y registros institucionales.

PARTE V. TIPOS DE DISCAPACIDAD Y RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN

9. Clasificación de los tipos de discapacidad

Para efectos de la presente guía, se adoptan las clasificaciones reconocidas en estándares internacionales y normativa nacional vigente.

Los servidores públicos deberán conocer las características generales de cada tipo de discapacidad, sin realizar diagnósticos ni asumir condiciones.

Las categorías principales son:

1. Discapacidad física o motora.
2. Discapacidad visual.
3. Discapacidad auditiva.
4. Discapacidad intelectual.
5. Discapacidad psicosocial.
6. Discapacidad visceral u orgánica.

9.1

DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA



DEFINICIÓN

Limitaciones en la movilidad o funcionamiento físico que afectan el desplazamiento, manipulación de objetos o postura corporal.

Puede ser:

- Permanente
- Temporal
- Progresiva

EJEMPLOS COMUNES

Personas que utilizan:



Silla de ruedas



Muletas



Bastón



Prótesis



Andaderas

También incluye:

- Parálisis
- Lesiones medulares
- Amputaciones
- Enfermedades neuromusculares

BARRERAS FRECUENTES



Escaleras sin rampas



Puertas estrechas



Ventanillas altas



Falta de ascensores



Mobiliario inaccesible

QUÉ HACER ✓



Mantener libres las rutas de acceso



Ofrecer asistencia antes de intervenir



Colocarse al mismo nivel visual



Permitir tiempo suficiente



Facilitar acceso a documentos

QUÉ EVITAR ✗



Empujar la silla sin autorización



Apoyarse en la silla de ruedas



Mover ayudas técnicas sin permiso



Hablar con acompañantes en lugar de la persona

RECOMENDACIONES POR ENTORNO

EN VENTANILLAS



- ✓ Disponer ventanillas accesibles
- ✓ Ofrecer sillas cercanas
- ✓ Reducir tiempos de espera

EN OFICINAS



- ✓ Permitir ingreso con dispositivos de apoyo
- ✓ Mantener puertas accesibles

EN CENTROS PENITENCIARIOS



- ✓ Garantizar acceso a celdas, baños y áreas médicas
- ✓ Permitir dispositivos de apoyo

9.2

DISCAPACIDAD VISUAL



DEFINICIÓN

Se refiere a la pérdida total o parcial de la visión.

Incluye:

- Personas ciegas
- Personas con baja visión

CARACTERÍSTICAS GENERALES

Las personas pueden utilizar:



Bastón blanco



Perros guía



Sistemas braille



Tecnologías asistivas

BARRERAS FRECUENTES



Señalización inadecuada



Falta de información en braille



Obstáculos en pasillos



Iluminación deficiente

QUÉ HACER ✓



Identificarse verbalmente



Describir el entorno



Ofrecer el brazo para guiar



Leer documentos si es solicitado



Informar sobre obstáculos cercanos

QUÉ EVITAR ✗



Tomar del brazo sin avisar



Mover objetos sin informar



Hablar desde lejos



Abandonar a la persona sin aviso

TÉCNICAS DE GUÍA BÁSICA

Cuando una persona lo solicite:

- 1 Permitir que tome el brazo del servidor público
- 2 Caminar medio paso adelante
- 3 Avisar sobre:
 - Escaleras
 - Rampas
 - Puertas
 - Cambios de nivel



RECOMENDACIONES EN DOCUMENTACIÓN



Leer documentos en voz alta



Facilitar firma asistida



Permitir acompañamiento

EN CENTROS PENITENCIARIOS

Se deberá:

- ✓ Garantizar rutas seguras
- ✓ Identificar áreas accesibles
- ✓ Mantener orden en espacios
- ✓ Facilitar comunicación verbal clara



9.3

DISCAPACIDAD AUDITIVA



DEFINICIÓN

Se refiere a la pérdida total o parcial de la audición.

Incluye:

- Personas sordas
- Personas con hipoacusia

FORMAS DE COMUNICACIÓN UTILIZADAS



Lengua de señas panameña



Lectura labial



Escritura



Dispositivos auditivos

BARRERAS FRECUENTES



Falta de intérpretes



Comunicación verbal exclusiva



Ruido ambiental

QUÉ HACER ✓

- ✓ Hablar de frente
- ✓ Vocalizar claramente
- ✓ Usar lenguaje sencillo
- ✓ Utilizar escritura si es necesario
- ✓ Mantener contacto visual

QUÉ EVITAR ✗

- ✗ Gritar
- ✗ Taparse la boca
- ✗ Hablar sin mirar a la persona
- ✗ Ignorar la necesidad de intérprete

USO DE INTÉRPRETES

Se recomienda:

- ✓ Solicitar intérprete cuando sea necesario
- ✓ Garantizar confidencialidad
- ✓ Dirigirse siempre a la persona, no al intérprete



Comuníquese siempre con la persona

EN CENTROS PENITENCIARIOS

Debe garantizarse:

- ✓ Comunicación accesible
- ✓ Información clara sobre normas
- ✓ Acceso a procesos administrativos



9.4

DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Se refiere a limitaciones en el funcionamiento intelectual y habilidades adaptativas.



PUEDE AFECTAR:



Comprensión



Comunicación



Toma de decisiones

BARRERAS FRECUENTES



Lenguaje complejo



Instrucciones largas



Formularios complicados

QUÉ HACER ✓



Usar lenguaje sencillo



Explicar paso a paso



Confirmar comprensión



Permitir tiempo adicional

QUÉ EVITAR ✗



Dar múltiples instrucciones simultáneas



Usar términos técnicos complejos



Impaciencia

TÉCNICAS ÚTILES



Uso de ejemplos



Uso de pictogramas



Repetición clara

EN CENTROS PENITENCIARIOS

Debe garantizarse:



Comprensión de normas internas



Explicación clara de procedimientos



Apoyo en lectura y escritura



9.5

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL



DEFINICIÓN

Relacionada con condiciones de salud mental que pueden afectar el comportamiento o la interacción social.

Ejemplos:

- Trastornos emocionales
- Ansiedad
- Depresión
- Trastornos del comportamiento

BARRERAS FRECUENTES



Estigmatización



Falta de comprensión



Entornos ruidosos

QUÉ HACER ✓



- ✓ Mantener tono calmado
- ✓ Escuchar activamente
- ✓ Evitar confrontaciones
- ✓ Respetar espacios personales

QUÉ EVITAR ✗



Burlas



Estigmatización



Lenguaje agresivo



EN SITUACIONES DE CRISIS

Se recomienda:



Mantener distancia segura



Hablar con voz tranquila



Solicitar apoyo especializado



9.6

DISCAPACIDAD VISCERAL U ORGÁNICA

Limitaciones causadas por enfermedades o alteraciones en órganos internos o sistemas del cuerpo.



DEFINICIÓN

La discapacidad visceral u orgánica se refiere a las limitaciones que presenta una persona debido a enfermedades o alteraciones en los órganos internos o sistemas del cuerpo, como el sistema respiratorio, cardiovascular, digestivo, renal o inmunológico.

Estas discapacidades pueden ser visibles o invisibles, y muchas veces no se perciben externamente, aunque afectan significativamente la vida diaria.

EJEMPLOS DE CONDICIONES ASOCIADAS:



Enfermedades cardíacas crónicas



Enfermedad renal crónica



Enfermedades respiratorias (como asma severa o EPOC)



Diabetes



Enfermedades hepáticas



Trastornos autoinmunes



Cáncer en tratamiento o recuperación

BARRERAS FRECUENTES

Las personas con discapacidad visceral u orgánica suelen enfrentar:



BARRERAS FÍSICAS

- Falta de espacios accesibles o adecuados para el descanso
- Lugares con mala ventilación
- Exposición a temperaturas extremas



BARRERAS SOCIALES

- Falta de comprensión sobre discapacidades invisibles
- Creencias erróneas como: "si se ve bien, está bien"



BARRERAS LABORALES O EDUCATIVAS

- Horarios rígidos sin flexibilidad
- Falta de permisos para controles médicos
- Exigencias físicas o estrés excesivo



BARRERAS DE SALUD

- Dificultad para acceder a medicamentos
- Falta de atención médica oportuna

RECOMENDACIONES GENERALES

Para favorecer la inclusión y el bienestar:



Respetar los tiempos de descanso



Permitir acceso fácil a agua, medicamentos o alimentos cuando sea necesario



Mantener ambientes ventilados y cómodos



Facilitar horarios flexibles cuando se requiera



Evitar la exposición a factores que agraven la condición (polvo, humo, estrés, calor extremo)



Promover una comunicación abierta y respetuosa



Las discapacidades viscerales u orgánicas son diversas y, aunque no siempre se vean, merecen el mismo respeto, comprensión y apoyo para garantizar la inclusión plena.

PARTE VI. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR DEPENDENCIA

10. Objetivo de los Protocolos

Orientar al personal del Ministerio de Gobierno en la atención adecuada a las personas con discapacidad usuarias de los servicios institucionales, garantizando accesibilidad, trato digno y ajustes razonables según las funciones particulares de cada dependencia.



10.1 PROTOCOLO DE LA OFICINA DE ASESORÍA LEGAL



10.1.1 ALCANCE

Este protocolo aplica a todos los servidores públicos que brindan:

- Orientación jurídica
- Atención legal administrativa
- Elaboración y revisión de documentos legales
- Atención a personas privadas de libertad
- Asistencia jurídica institucional



10.1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Garantizar el acceso efectivo a servicios jurídicos institucionales para personas con discapacidad, mediante comunicación accesible, comprensión clara de documentos y ajustes razonables.

10.1.3 PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN



Paso 1: Recepción de la persona usuaria

El servidor público deberá:

- 1 Identificar si la persona presenta alguna discapacidad visible o manifiesta necesidad de apoyo.
- 2 Preguntar respetuosamente: "¿Requiere algún apoyo para recibir la información o completar este trámite?"
- 3 Ofrecer asistencia sin imponer ayuda.



Paso 2: Identificación de necesidades

Se deberá:

- Determinar el tipo de apoyo requerido.
- Evaluar si se requiere:
 - Intérprete
 - Lectura de documentos
 - Formatos accesibles
 - Tiempo adicional



Paso 3: Prestación del servicio legal

El personal que presta el servicio deberá:

- Explicar el procedimiento legal en lenguaje claro.
- Evitar términos jurídicos complejos sin explicación.
- Confirmar que la persona comprendió la información.

Ejemplo:

"Voy a explicarle paso a paso lo que debe hacer."



Paso 4: Cierre del servicio

Antes de finalizar:

- Confirmar comprensión del procedimiento.
- Entregar documentación accesible si aplica.

10.1.4 AJUSTES RAZONABLES POR TIPO DE DISCAPACIDAD



Discapacidad visual

Se deberá:

- Leer documentos completos si se solicita.
- Permitir firma asistida.
- Facilitar acompañamiento autorizado.



Discapacidad auditiva

Se deberá:

- Utilizar escritura o intérprete.
- Mantener contacto visual.
- Confirmar comprensión mediante lectura escrita.



Discapacidad intelectual

Se deberá:

- Explicar información en pasos simples.
- Usar ejemplos prácticos.
- Permitir tiempo adicional.



Discapacidad física

Se deberá:

- Facilitar acceso a oficinas.
- Permitir atención en planta baja si es necesario.

10.1.5 ATENCIÓN A PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD CON DISCAPACIDAD



El personal deberá:

- 1 Garantizar comunicación efectiva.
- 2 Explicar derechos legales.
- 3 Permitir ajustes razonables.
- 4 Evitar discriminación.

10.1.6 SITUACIONES CRÍTICAS



Ejemplo:

Persona con discapacidad que no comprende un documento legal.

Procedimiento:

- 1 Leer documento en voz clara.
- 2 Explicar significado.
- 3 Confirmar comprensión.



Principio fundamental:

Toda persona tiene derecho a acceder a la justicia en igualdad de condiciones, sin discriminación y con los apoyos necesarios.

Flujograma de la Oficina de Asesoría Legal (OAL).



10.2

PROTOCOLO DIRECCIÓN ALTERNA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



10.2.1 ALCANCE

Aplica a:

- Mediadores/as
- Conciliadores/as
- Personal administrativo



10.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Garantizar la participación efectiva de personas con discapacidad en procesos de mediación y conciliación.

10.2.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN



Antes de la audiencia

Se deberá:

- Verificar accesibilidad del espacio.
- Confirmar disponibilidad de intérprete si aplica.
- Asegurar iluminación adecuada.



Durante la mediación

El mediador deberá:

- ✓ Hablar claramente
- ✓ Permitir pausas
- ✓ Confirmar comprensión
- ✓ Usar lenguaje sencillo



Después de la mediación

Se deberá:

- Entregar actas accesibles.
- Explicar acuerdos alcanzados.



10.2.4 AJUSTES RAZONABLES



Para personas sordas



- Intérprete obligatorio si se solicita.
- Uso de escritura complementaria.



Para personas con discapacidad intelectual



- Explicación simplificada de acuerdos.
- Uso de ejemplos concretos.

Flujograma de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflicto



10.3 PROTOCOLO DE CORREOS Y TELÉGRAFOS



10.3.1 ALCANCE

Aplica a:

- Ventanillas
- Atención al cliente
- Entrega de correspondencia



10.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Garantizar el acceso equitativo a servicios postales.

10.3.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA



Paso 1: Recepción

El personal que presta el servicio deberá:

- Priorizar atención si la persona presenta discapacidad.
- Ofrecer asistencia para llenar formularios.



Paso 2: Llenado de formularios

Se deberá:

- Leer formularios si es necesario.
- Explicar cada campo.



Paso 3: Entrega del servicio

Se deberá:

- Confirmar datos correctamente.
- Garantizar comprensión del procedimiento.



10.3.4 AJUSTES RAZONABLES



Discapacidad visual



- Lectura de direcciones.
- Apoyo en llenado.



Discapacidad física



- Uso de ventanillas accesibles.



Discapacidad intelectual



- Explicación clara del proceso.

FLUJOGRAMA DE COTEL



OPERATIVO



10.4

PROTOCOLO DE LA OFICINA NACIONAL PARA LA ATENCIÓN DE REFUGIADOS



10.4.1 ALCANCE

Aplica a:

- Registro de solicitantes
- Entrevistas
- Evaluación de solicitudes



10.4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Garantizar atención inclusiva a personas refugiadas con discapacidad.

10.4.3 PROCEDIMIENTO



1. RECEPCIÓN INICIAL

Se deberá:

- Identificar discapacidad.
- Registrar necesidades especiales.



2. ENTREVISTA

Se deberá:

- ✓ Permitir tiempo adicional
- ✓ Utilizar intérprete si aplica
- ✓ Facilitar comprensión cultural



3. REGISTRO DOCUMENTAL

Se deberá:

- Asegurar accesibilidad comunicacional.
- Garantizar confidencialidad.



Flujograma de la Oficina Nacional para la Atención de Refugiados (ONPAR).



10.5

PROTOCOLO SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL (SINAPROC)



10.5.1 ALCANCE

Este protocolo aplica a:

- Personal operativo
- Personal administrativo
- Personal voluntario
- Equipos de respuesta a emergencias
- Coordinadores de evacuación
- Personal de rescate

Incluye situaciones como:



Desastres naturales



Incendios



Inundaciones



Sismos



Evacuaciones masivas



Emergencias en centros penitenciarios



10.5.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Garantizar la protección, evacuación segura y atención prioritaria de personas con discapacidad durante situaciones de emergencia, reduciendo riesgos y asegurando su integridad física y emocional.



10.5.3 PRINCIPIOS DE ATENCIÓN EN EMERGENCIAS

Durante emergencias, el personal deberá actuar bajo los siguientes principios:

- 1 Prioridad de vida
- 2 Atención diferenciada
- 3 Comunicación accesible
- 4 Evacuación segura
- 5 Protección continua



10.5.4 IDENTIFICACIÓN PREVIA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Se deberá:

- 1 Mantener registros actualizados.
- 2 Identificar:
 - Tipo de discapacidad
 - Ubicación habitual
 - Necesidades específicas
- 3 Marcar áreas prioritarias en planes de emergencia.

10.5.5 PROCEDIMIENTO GENERAL DE EVACUACIÓN INCLUSIVA



Paso 1: Activación del protocolo

El personal deberá:

- Activar alarma.
- Informar verbalmente.
- Usar señales visuales y auditivas.



Paso 2: Identificación inmediata

El personal deberá:

- Localizar personas con discapacidad.
- Priorizar asistencia.



Paso 3: Apoyo en evacuación

Se deberá:

- Ofrecer asistencia directa.
 - Utilizar equipos de evacuación.
- Ejemplos:
- Sillas de evacuación
 - Camillas
 - Apoyo humano asistido



Paso 4: Traslado a zona segura

Se deberá:

- Asegurar accesibilidad.
- Mantener acompañamiento.



Paso 5: Registro posterior

Se deberá:

- Confirmar ubicación segura.
- Registrar atención brindada.

10.5.6 EVACUACIÓN SEGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD



Personas con discapacidad física

Se deberá:

- ✓ Utilizar rutas accesibles
- ✓ Evitar escaleras si es posible
- ✓ Usar sillas de evacuación



Personas con discapacidad visual

Se deberá:

- ✓ Guiar verbalmente
- ✓ Ofrecer brazo
- ✓ Describir entorno



Personas con discapacidad auditiva

Se deberá:

- ✓ Utilizar señales visuales
- ✓ Señalar rutas
- ✓ Usar gestos claros



Personas con discapacidad intelectual

Se deberá:

- ✓ Dar instrucciones simples
- ✓ Repetir indicaciones
- ✓ Acompañar constantemente



10.5.7 ATENCIÓN POSTERIOR A LA EMERGENCIA

Se deberá:

- Evaluar necesidades médicas.
- Brindar apoyo emocional.
- Garantizar continuidad de asistencia.



10.5.8 RECOMENDACIONES ESPECIALES EN CENTROS PENITENCIARIOS

El personal deberá:

- Identificar previamente a privados de libertad con discapacidad.
- Asignar personal responsable.
- Evitar abandono durante evacuaciones.





OPERATIVO

Flujograma de Atención Acciones Operativa Riesgo y Seguridad



10.6

PROTOCOLO DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA PENITENCIARIO

Garantizar el respeto de los derechos humanos de las personas privadas de libertad con discapacidad, asegurando condiciones dignas, accesibilidad y trato no discriminatorio.



10.6.1 ALCANCE

Este protocolo aplica a:

- Custodios penitenciarios
- Personal administrativo
- Personal médico
- Personal de seguridad
- Personal técnico

Incluye:

- Personas privadas de libertad
- Visitantes
- Personal interno



10.6.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Garantizar el respeto de los derechos humanos de las personas privadas de libertad con discapacidad, asegurando condiciones dignas, accesibilidad y trato no discriminatorio.



10.6.3 IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE DISCAPACIDAD

Al ingreso al centro penitenciario se deberá:

1. Realizar evaluación inicial.
2. Registrar:
 - Tipo de discapacidad
 - Nivel de apoyo requerido
 - Necesidades médicas

3. Actualizar información periódicamente.



10.6.4 CLASIFICACIÓN Y UBICACIÓN

Se deberá:

- Ubicar a la persona en áreas accesibles.
- Evitar zonas con barreras físicas.
- Garantizar acceso a:
 - ✓ Baños
 - ✓ Comedores
 - ✓ Áreas médicas



Flujograma de la Dirección General del Sistema Penitenciario



10.7 PROTOCOLO DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS



10.7.1 ALCANCE

Aplica a:

- Personal técnico
- Personal de educación
- Psicólogos/as
- Trabajadores/as sociales

Incluye adolescentes con discapacidad.



10.7.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Garantizar la atención integral, educativa y psicosocial inclusiva a adolescentes con discapacidad.



10.7.3 IDENTIFICACIÓN INICIAL

Se deberá:

- Evaluar condiciones educativas.
- Identificar necesidades especiales.
- Registrar apoyos requeridos.



10.7.4 ATENCIÓN EDUCATIVA INCLUSIVA

Se deberá:

- ✓ Adaptar contenidos
- ✓ Facilitar materiales accesibles
- ✓ Permitir tiempos adicionales



10.7.5 ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Se deberá:

- Brindar acompañamiento emocional.
- Realizar evaluaciones periódicas.



10.7.6 ACTIVIDADES FORMATIVAS

Se deberá:

- Promover participación activa.
- Adaptar herramientas.



10.7.7 REINSERCIÓN SOCIAL

Se deberá:

- Preparar programas inclusivos.
- Coordinar con familiares.



NOTA IMPORTANTE: Todas las acciones deberán realizarse con respeto a la dignidad, confidencialidad y derechos de los adolescentes con discapacidad.

Flujograma del Instituto de Estudios Interdisciplinarios (I.E.I)



PARTE VII

ACCESIBILIDAD INSTITUCIONAL

Aspectos Generales

11. Objetivo de la Accesibilidad Institucional

Establecer condiciones que permitan a las personas con discapacidad acceder, desplazarse, comunicarse y utilizar los servicios del Ministerio de Gobierno en igualdad de condiciones, eliminando barreras físicas, comunicacionales, tecnológicas y actitudinales.

La accesibilidad institucional no es opcional; constituye una obligación legal y un compromiso institucional con los derechos humanos.

11.1 Tipos de Accesibilidad

La accesibilidad institucional se divide en:

1. Accesibilidad física.
2. Accesibilidad comunicacional.
3. Accesibilidad digital.
4. Accesibilidad actitudinal.

11.2 Accesibilidad Física

Definición. La accesibilidad física permite que las personas puedan desplazarse con seguridad y autonomía dentro de instalaciones institucionales.

Aplica a:

- Acceso desde la vía pública.
- Edificios administrativos.
- Centros penitenciarios.
- Oficinas de atención.
- Oficinas de trabajo.
- Centros de formación.
- Áreas de emergencia.
- Áreas públicas.

11.2.1 Elementos mínimos de accesibilidad física

Toda instalación deberá contar con:

Rampas de acceso

Características mínimas:

- Pendiente adecuada.
- Superficie antideslizante.
- Pasamanos en ambos lados.
- Señalización visible.

Puertas accesibles

Deberán:

- Permitir el paso de sillas de ruedas.
- Abrirse fácilmente.
- Mantenerse libres de obstáculos.

Pasillos accesibles

Se deberá:

- Mantener espacios amplios.
- Evitar obstáculos.
- Garantizar iluminación adecuada.

Ascensores (cuando existan varios niveles)

Deberán:

- Contar con botones accesibles.
- Tener señalización visual.
- Permitir acceso a silla de ruedas.

Baños accesibles

Deben contar con:

- Barras de apoyo.
- Espacio suficiente.
- Lavamanos accesible.
- Puertas amplias.

11.3 Accesibilidad Comunicacional

Definición. Consiste en asegurar que toda persona pueda comprender la información institucional.

Aplica a:

- Información verbal.
- Información escrita.
- Señalización.
- Material audiovisual.

11.3.1 Elementos esenciales

Se deberá garantizar:

- Lenguaje claro, accesible e inclusivo.
- Información visible no estereotipada.
- Uso de símbolos universales.
- Uso de pictogramas.

11.3.2 Información escrita accesible

Los documentos deberán:

- Usar lenguaje sencillo
- Evitar tecnicismos innecesarios
- Usar tamaño de letra legible
- Contener instrucciones claras
- Software de lectura

11.3.3 Comunicación con personas sordas

Se deberá:

- Facilitar intérprete cuando sea necesario.
- Utilizar escritura complementaria.
- Mantener contacto visual.

11.3.4 Comunicación con personas con discapacidad visual

Se deberá:

- Leer documentos cuando sea necesario.
- Ofrecer información verbal.
- Facilitar apoyo en lectura.

11.3.5 Señalización accesible

Se deberá:

- Usar símbolos claros.
- Señalización pictórica.
- Relieve alto.
- Colores contrastantes.
- Braille.
- Ubicar señalización visible y auditiva.
- Mantener iluminación adecuada.

Ejemplos:

- Señales de emergencia
- Señales de evacuación
- Identificación de servicios
- Información

11.4 Accesibilidad Digital

Definición. Consiste en garantizar que plataformas digitales sean utilizables por personas con discapacidad.

Aplica a:

- Páginas web institucionales
- Sistemas digitales
- Formularios en línea
- Aplicaciones institucionales

11.4.1 Elementos esenciales

Se deberá garantizar:

- Diseño universal
- Navegación sencilla
- Compatibilidad con lectores de pantalla
- Uso de texto alternativo en imágenes
- Uso de subtítulos en videos
- Descripción de imágenes
- Lectores de pantalla

- Estructuras gramaticales simples en las páginas web y redes sociales
- Utilizar guías de accesibilidad y autoría de páginas web
- Proporcionar formatos alternativos para acceder a contenidos multimedia

11.4.2 Documentos digitales accesibles

Los documentos deberán:

- Ser legibles.
- Permitir lectura electrónica.
- Evitar imágenes sin texto alternativo.

11.5 Accesibilidad Actitudinal

Definición. Consiste en eliminar prejuicios y conductas negativas hacia personas con discapacidad.

11.5.1 Conductas esperadas

Los servidores públicos deberán:

- Erradicar los roles, estereotipos y prejuicios.
- ostrar respeto.
- Escuchar activamente.
- Mantener paciencia.
- Evitar suposiciones.

11.5.2 Conductas prohibidas

Está prohibido:

- Burlarse.
- Ignorar necesidades.
- Minimizar solicitudes.
- Tratar con paternalismo.
- Infantilizar a las personas con discapacidad.
- Generar dependencias.

11.6 Mantenimiento de la Accesibilidad

La accesibilidad debe mantenerse permanentemente.

Se deberá:

- Inspeccionar instalaciones periódicamente.
- Reparar daños oportunamente.
- Mantener rutas despejadas.

11.7 Responsabilidad Institucional

La responsabilidad sobre accesibilidad corresponde a:

- Personal Directivo.
- Personal Administrativo.
- Personal de Mantenimiento.
- Personal operativo.

PARTE VIII

ATENCIÓN DESDE LA INTERSECCIONALIDAD

La interseccionalidad es una herramienta esencial de los estudios de género porque permite comprender que las desigualdades no se producen por una sola causa. Las experiencias de discriminación y exclusión resultan de la interacción de múltiples factores sociales, culturales, económicos y políticos. Su aplicación contribuye al diseño de políticas públicas, investigaciones y acciones orientadas a garantizar la igualdad real y efectiva para todas las personas, especialmente aquellas que enfrentan situaciones de vulnerabilidad múltiple. La interseccionalidad sostiene que las identidades y condiciones sociales de una persona — como género, edad, discapacidad, etnia, orientación sexual, identidad de género, condición socioeconómica, nacionalidad, religión o ubicación geográfica— interactúan entre sí, generando experiencias particulares de privilegio o discriminación.

Relación con los derechos humanos

La interseccionalidad se ha incorporado progresivamente en instrumentos y recomendaciones internacionales impulsadas por organismos como la Organización de las Naciones Unidas y la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, reconociendo que ciertas personas enfrentan formas múltiples y agravadas de discriminación que requieren medidas específicas de protección.

Principios fundamentales de la interseccionalidad

1. **Multiplicidad de identidades:** Las personas poseen múltiples identidades que influyen en sus experiencias de vida.
2. **Sistemas de opresión interconectados:** Las desigualdades no actúan de forma aislada. El sexismo, el racismo, el capacitismo, la xenofobia y otras formas de discriminación pueden reforzarse mutuamente.
3. **Contexto social y estructural:** La discriminación no depende únicamente de características individuales, sino también de estructuras sociales, políticas, económicas y culturales.
4. **Reconocimiento de la diversidad:** Las mujeres y los hombres no constituyen grupos homogéneos; existen múltiples realidades dentro de cada grupo.

Aplicación en políticas públicas

En el ámbito gubernamental, la interseccionalidad implica considerar las necesidades específicas de grupos en situación de vulnerabilidad, tales como:

- Mujeres con discapacidad.
- Mujeres indígenas y afrodescendientes.
- Mujeres migrantes.
- Mujeres privadas de libertad.
- Personas adultas mayores.
- Niñas y adolescentes.
- Población LGBTQ+.

PARTE IX

CAPACITACIÓN Y SEGUIMIENTO

12. Capacitación Institucional

Objetivo. Fortalecer las competencias del personal en atención inclusiva.

12.1 Programas de capacitación

Se deberán desarrollar programas sobre:

- Derechos de las personas con discapacidad con un enfoque de derechos humanos, género e interseccionalidad.
- Comunicación accesible, comprensible e inclusiva.
- Atención de personas con discapacidad en situaciones de emergencias.
- Protocolos institucionales.
- Guías de atención a personas con discapacidad.

12.2 Frecuencia de capacitación

Se recomienda:

- Procesos de Inducción de personal.
- Capacitación inicial obligatoria.
- Capacitación anual.
- Actualización periódica.

12.3 Evaluación del aprendizaje

Se deberá:

- Aplicar evaluaciones
- Verificar comprensión
- Medir competencias adquiridas

12.4 Seguimiento institucional

Se deberá:

- Supervisar aplicación.
- Realizar auditorías internas.
- Evaluar cumplimiento.

PARTE X ANEXOS

ANEXO 1. Flujograma general de atención a personas con discapacidad

Objetivo. Establecer una secuencia clara de pasos que permita al personal del Ministerio de Gobierno brindar atención adecuada a personas con discapacidad desde su llegada hasta la finalización del servicio.



ANEXO 2. Lista de verificación de atención inclusiva.

Lista de verificación para personal que brinda servicios públicos

Antes de finalizar la atención, verificar:

- Salude de manera respetuosa
- Pregunté si requería apoyo
- Escuché atentamente
- Utilicé lenguaje claro, comprensible, accesible e inclusivo
- Confirmé comprensión

ANEXO 3. Formato de registro de personas con discapacidad.

FORMATO DE REGISTRO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
Modelo de registro institucional	
1. DATOS GENERALES	
• Nombre completo: _____ • Número de identificación: _____ • Dependencia que brinda atención: _____ • Fecha: _____	
2. INFORMACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD	3. NECESIDADES IDENTIFICADAS
Tipo de discapacidad: ☐ Física ☐ Visual ☐ Auditiva ☐ Intelectual ☐ Psicosocial ☐ Visceral u Orgánica	☐ Intérprete ☐ Lectura de documentos ☐ Apoyo en movilidad ☐ Tiempo adicional ☐ Otros Especificar: _____ _____
4. OBSERVACIONES	
_____ _____	
5. FIRMA DE LA PERSONA QUE BRINDA SERVICIO	
_____ _____	

ANEXO 4. Formato de reporte de incidentes

Objetivo

Registrar situaciones que afecten la atención a personas con discapacidad.

Datos del incidente

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar: _____

Descripción del incidente

Personas involucradas

Medidas adoptadas

Firma responsable

ANEXO 5. Formato de reporte de incidentes

Lista de verificación de accesibilidad física

VERIFICACIÓN BÁSICA		
	1. RAMPAS:	☐ Existen ☐ Están en buen estado
	2. PASILLOS:	☐ Libres de obstáculos ☐ Iluminados
	3. BAÑOS ACCESIBLES:	☐ Disponibles ☐ Funcionales
	4. SEÑALIZACIÓN:	☐ Visible ☐ Comprensible

**Responsable:** _____
Administración y Finanzas

**Validado:** _____
Infraestructura

**Aprobado:** _____
Oficina de Equiparación de Oportunidades

ANEXO 6. Guía rápida para servidores públicos



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

- ✓ Mantener rutas libres
- ✓ Ofrecer ayuda
- ✓ No mover dispositivos sin permiso



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

- ✓ Identificarse verbalmente
- ✓ Ofrecer guía
- ✓ Describir entorno



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- ✓ Hablar de frente
- ✓ Usar escritura
- ✓ Mantener contacto visual



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

- ✓ Usar lenguaje sencillo
- ✓ Explicar paso a paso
- ✓ Confirmar comprensión



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

- ✓ Mantener calma
- ✓ Escuchar
- ✓ Evitar confrontaciones



La inclusión es responsabilidad de todos. Brindemos atención con respeto, empatía y dignidad.

ANEXO 7. Modelo de plan individual de apoyo



DATOS GENERALES

Nombre:

Número de identificación:

Centro penitenciario:



TIPO DE DISCAPACIDAD



NECESIDADES ESPECÍFICAS



AJUSTES RAZONABLES REQUERIDOS



RESPONSABLE ASIGNADO

ANEXO 8. Señalización sugerida

Ejemplos:



Baño accesible



Ruta accesible



Salida de emergencia



Atención prioritaria

Se recomienda:

 Uso de pictogramas

 Colores contrastantes

 Ubicación visible

	Accesibilidad	Condición que permite el acceso seguro a servicios y espacios.
	Ajustes razonables	Modificaciones necesarias que facilitan igualdad de condiciones.
	Discapacidad	Condición que limita la participación plena en sociedad.
	Inclusión	Participación plena en igualdad de condiciones.
	Lenguaje inclusivo	Forma de comunicación respetuosa y no discriminatoria.

ANEXO 9. Glosario técnico

1. **Accesibilidad:** Medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas (Artículo 9, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad)
2. **Accesibilidad universal:** Entornos, procesos, bienes productos, servicios, objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos comprensibles, utilizables y practicables para todas las personas.
3. **Adultocentrismo:** Posicionamiento ideológico que refiere a la opresión resultante de las relaciones de dominio-propiedad que históricamente han condicionado las interacciones entre el mundo de las personas menores edad y el de las personas adultas y sus instituciones
4. **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; (Artículo 2 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad)
5. **Animal de asistencia:** Animales entrenados para realizar tareas específicas que mejoran la autonomía, seguridad y calidad de vida de personas con discapacidad.
6. **Asistente Personal:** Persona adulta que sirve de apoyo a las personas con discapacidad que libremente la eligen, para el desarrollo de actividades de la vida diaria, con el objetivo de asegurar el derecho a la autonomía y la vida independiente. El término "Personal" implica que la asistencia debe adaptarse a las necesidades, la voluntad y las preferencias individuales; la persona usuaria con discapacidad decide qué actividades requieren apoyo, y quién, cuándo, cómo y por cuánto tiempo se llevarán a cabo las tareas de asistencia. Estos asistentes personales (AP) pueden ser temporales o permanentes (Comité para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad).
7. **Audio descripción:** Es un sistema que complementa el contenido visual de materiales audiovisuales con descripciones sonoras complementarias, buscando proporcionar información sobre situación espacial, gestos, actitudes, paisajes, vestuario, entre otros
8. **Ayudas técnicas:** Equipo y recursos auxiliares requeridos por las personas en condiciones de discapacidad para aumentar su grado de autonomía y garantizar oportunidades equiparables de acceso al desarrollo.
9. **Barreras:** Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad.
10. **Braille:** Sistema de lectura y escritura pensado para personas no videntes, basado en el sentido del tacto, un mecanismo de escritura en base a puntos de relieve sobre una superficie lisa. Se trata de una manera diferente de representar el alfabeto tradicional

de las lenguas verbales. En suma, se trata de una forma de escritura que no requiere de la vista sino del tacto.

11. **Capacitismo:** es una forma de discriminación y prejuicio social que valora los cuerpos y mentes sin discapacidad (“normativos”) sobre aquellos con discapacidad, considerándolos inferiores o menos capaces.
12. **Comunicación:** incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macro tipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso; (Artículo 2 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad)
13. **Consentimiento informado:** Es la manifestación libre e informada de la voluntad emitida por las personas con discapacidad en ejercicio de su capacidad jurídica y en igualdad de condiciones con los demás, utilizando para ello los apoyos, ajustes razonables y salvaguardias cuando sean necesarios.
14. **Deficiencia:** Pérdida o anomalía de una estructura o función fisiológica, psicológica o anatómica. Se caracteriza por anomalías o pérdidas que pueden ser temporales o permanentes; pueden producirse en un miembro, órgano, tejido u otra estructura del cuerpo, incluidos los sistemas propios de la función mental.
15. **Discapacidad:** significa una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social. (Artículo 1, Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad)
16. **Discriminación por razones 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; (Artículo 2, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad)
17. **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.
18. **Edad:** La sociedad panameña no se exime del adultocentrismo y el edadismo. En los casos de adultocentrismo los servicios públicos, en muchos casos, no incorporan las necesidades de las personas menores de edad. Los servicios se centran en las necesidades de las personas adultas subestimando e invisibilizando las necesidades de las personas menores de edad perpetuando las desigualdades intergeneracionales. El edadismo se manifiesta con actitudes y comportamientos que discriminan a las personas mayores como considerarlos improductivos, inútiles, dependientes, con necesidades de sobreprotección entre otros.
19. **Edadismo:** Conjunto de estereotipos (cómo pensamos), prejuicios (cómo nos sentimos) y discriminación (cómo actuamos) dirigidos hacia las personas en función de su edad.

- 20. Etnia:** Panamá es un país multicultural donde convergen los pueblos indígenas, afrodescendientes, orientales entre otros. Cada una de estas etnias tiene valores y manifestaciones culturales que pueden ser afectadas por prejuicios sociales de la cultura dominante y pueden reflejarse en conductas o servicios que se brindan en el Ministerio de Gobierno. La ausencia de intérpretes de idiomas indígenas, la no comprensión de los patrones culturales, la creencia de superioridad racial, entre otros.
- 21. Formatos alternativos:** Consiste en presentar la información en diferentes medios adicionales al escrito, para que pueda ser entendida por personas con cualquier categoría de discapacidad. Los formatos alternativos utilizables por personas con discapacidad pueden incluir, braille, macro tipos, grabaciones de audio, interpretación en lengua de señas y formatos electrónicos, entre otros, que cumplan con estándares internacionales de accesibilidad.
- 22. Hipoacusia:** Disminución de la capacidad auditiva de algunas personas, la que puede clasificarse en leve, mediana y profunda.
- 23. Intérprete de lengua de señas:** Persona que realiza una actividad de mediación lingüística, que consiste en transmitir un discurso de tipo oral a lengua de señas o de lengua de señas a discurso oral, facilitando la comunicación y los procesos de participación de esta población.
- 24. Interseccionalidad:** Se refiere a la confluencia respecto de una misma persona o grupo de personas de la violación de diferentes tipos de derechos y a ser víctimas de discriminación. La confluencia de múltiples discriminaciones potencia el efecto devastador sobre la dignidad humana de las personas que las sufren y provoca una violación de derechos más intensa y diversa que cuando estas se configuran respecto de un solo derecho.
- 25. Género:** Se refiere a las identidades, las funciones y los atributos contruidos socialmente de la mujer y el hombre y al significado social y cultural que se atribuye a esas diferencias biológicas.
- 26. Lengua de señas:** Es la lengua natural de una comunidad de personas sordas, la cual forma parte de su patrimonio cultural y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral. La lengua de señas se caracteriza por ser visual, gestual y espacial. Como cualquiera otra lengua tiene su propio vocabulario, expresiones idiomáticas, gramáticas, sintaxis diferentes del español. Los elementos de esta lengua (las señas individuales) son la configuración, la posición y la orientación de las manos en relación con el cuerpo y con el individuo, la lengua también utiliza el espacio, dirección y velocidad de movimientos, así como la expresión facial para ayudar a transmitir el significado del mensaje, esta es una lengua viso gestual. Como cualquier otra lengua, puede ser utilizada por oyentes como una lengua adicional.
- 27. Lenguaje:** Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal; (Artículo 2 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad).
- 28. Macro tipo:** Hace referencia a la impresión ampliada en tamaño de textos, imágenes, gráficos, entre otros, para el acceso a la información para personas con baja visión o personas adultas mayores. Para la entrega de información en formato de macro tipos, deben considerarse las siguientes especificaciones: letra Arial o Veranda, tamaño de la letra entre 12 a 36 puntos, alineado a la izquierda, interlineado 1.5 a doble y uso de sangría para facilitar la identificación del inicio del párrafo.

- 29. Programación segura:** Enfoque integral que garantiza que las respuestas humanitarias y de desarrollo no causen daño, protegiendo a las comunidades, al personal y a los socios de riesgos como la explotación, el abuso y el acoso sexual (OXFAM).
- 30. Racismo:** Creencia de que una supuesta raza es superior a otra, manifestándose como discriminación, odio o exclusión por motivos de color, linaje, u origen nacional/étnico.
- 31. Salvaguardia:** Mecanismos o garantías adecuadas y efectivas establecidas por el Estado en el ordenamiento jurídico, para el reconocimiento pleno de la igualdad jurídica y del derecho a la ciudadanía de todas las personas con discapacidad.
- 32. Servicios de apoyo:** Toda asistencia personal dirigida a aumentar el grado de autonomía y garantizar oportunidades equiparables de acceso al desarrollo para las personas en condición de discapacidad.
- 33. Sexo:** En un sentido estricto, el término sexo se refiere a las diferencias biológicas entre el hombre y la mujer, a sus características fisiológicas, a la suma de las características biológicas que define el espectro de las personas como mujeres y hombres o a la construcción biológica que se refiere a las características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas sobre cuya base una persona es clasificada como macho o hembra al nacer.
- 34. Sexismo:** conjunto de prejuicios, estereotipos y comportamientos que discriminan, infravaloran o excluyen a las personas basándose en su sexo o género (ONU Mujeres)
- 35. Tiflotécnicos:** Adaptación y accesibilidad de las tecnologías de la información y comunicación para su utilización y aprovechamiento por parte de las personas con ceguera y deficiencia visual.
- 36. Xenofobia:** conjunto de actitudes, prejuicios y comportamientos que rechazan, excluyen y, a menudo, vilipendian a personas, percibidas como extranjeras o ajenas a la comunidad, a la sociedad o a la identidad nacional" (Organización Internacional de las Migraciones)

ANEXO 10. Indicadores de cumplimiento institucional

INDICADORES SUGERIDOS	
	1. PORCENTAJE DE PERSONAL CAPACITADO: Meta sugerida: 90% anual
	2. NÚMERO DE ATENCIONES ACCESIBLES REALIZADAS: Registro mensual obligatorio.
	3. NÚMERO DE INCIDENTES REPORTADOS: Monitoreo trimestral.



**INCLUSIÓN, RESPETO Y DIGNIDAD
PARA TODAS LAS PERSONAS**
