



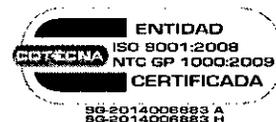
MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MEMORANDO  
20154000092553



04-06-2015

Bogotá, 04-06-2015

**PARA:** Dependencias y funcionarios del Ministerio de Transporte Nivel Central  
Dependencias y funcionarios del Ministerio de Transporte Nivel Territorial  
Contratistas

**DE:** Dirección de Transporte y Tránsito – Ministerio de Transporte

**ASUNTO:** Lenguaje y Terminología Incluyente

Cordial saludo,

En el marco de los derechos de las personas con discapacidad, la legislación vigente, las políticas públicas, y por sobre todo, en el respeto de la dignidad inherente del ser humano con discapacidad, su familia y/o cuidadores, su autonomía individual y colectiva, su independencia y su libertad en la toma de decisiones, me permito presentar a todos los funcionarios y contratistas del Ministerio de Transporte, el lenguaje y terminología apropiada y digna para referirse a las personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras que les impone el entorno, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Esta terminología debe ser apropiada por cada funcionario del sector y aplicada en todos los actos administrativos, comunicados, oficios, memorandos institucionales pertinentes, tanto internos como externos, y en todas las piezas comunicativas y promocionales a que de lugar. La correcta apropiación de esta terminología nominal nos permite estar en sintonía en la referencia y el trato digno con las personas con discapacidad en toda prestación del servicio de transporte, en sus modos, medios, estructuras locativas, comunicaciones y servicios conexos.

Debe tenerse cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra



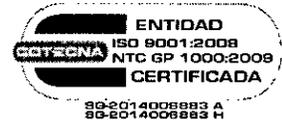
MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MEMORANDO  
20154000092553



04-06-2015

su dignidad y sus capacidades.

Nunca debe utilizarse términos como "discapacitado", "minusválido", "inválido", "lisiado", "sordomudo", "postrado", "confinado a la silla de ruedas" u otras que atenten contra la imagen, la dignidad y las capacidades de las personas con discapacidad.

El término apropiado es *personas con discapacidad*, como lo solicita la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad de la O.N.U., y adoptada por Colombia mediante la Ley 1346 de 2009.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Debe tenerse en cuenta la siguiente tabla<sup>1</sup>:

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
- Discapacitado	+ Persona con discapacidad
- Defecto de nacimiento	+ Discapacidad congénita
- Deforme	+ Persona con discapacidad congénita
- Enano	+ Persona de talla baja + Persona con Acondroplasia
- (el) Ciego	+ Persona ciega
- (el) invidente	+ Persona con discapacidad visual
- Semividente	+ Persona con baja visión
-(el) Sordo	+ Persona sorda
- Sordomudo	+ Persona con discapacidad auditiva
- Hipoacúsico	+ Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. + Con limitación auditiva
Inválido - Minusválido Tullido Lisiado Paralítico	+ Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	+ Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	+ Persona con amputación
Cojo	+ Persona con movilidad reducida

<sup>1</sup> Guía para periodistas "Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla". Fundación Saldarriaga Concha, 2012. Aportes de instituciones y personas que participaron en los grupos focales de validación de esta Guía.



MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MEMORANDO  
20154000092553



04-06-2015

-Mudo	+ Persona que no habla en lengua oral
- Retardado mental - Enfermo mental, Bobo, Tonto, Mongólico	+ Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
- Neurótico	+ Persona con neurosis
- Esquizofrénico	+ Persona con esquizofrenia
- Epiléptico	+ Persona con epilepsia
- Víctima de...,	+ Persona que experimentó o que tiene... + Persona en situación de...
Aquejado por... Padece... Sufre de ...	+ Persona que tiene...

### Glosario Conceptual

**Acceso y accesibilidad:** Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de todas las personas, prioritariamente el 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, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

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

**Ajustes razonables:** 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

**Ayudas técnicas:** Son ayudas técnicas aquellos elementos que, actuando como intermediarios entre la persona con alguna discapacidad y el entorno, a través de medios mecánicos o estáticos, facilitan su relación y permiten una mayor movilidad y autonomía mejorando su calidad de vida.

**Ayudas vivas:** Son ayudas vivas los animales de asistencia que facilitan la accesibilidad y la autonomía de las personas con discapacidad.

**Barreras:** Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de



MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MEMORANDO

20154000092553



04-06-2015

las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

- **Actitudinales:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad;
- **Comunicativas:** Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- **Físicas:** Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.

**Discapacidad:** Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

**Diseño Universal:** El diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

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

**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 barrera, restricción o discriminación por motivo de edad, raza, género, condición y/o capacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar su calidad de vida.

**Equipo de transporte accesible:** Es aquel que sirve para la movilización de todo tipo de personas y que además está acondicionado especialmente para el transporte de personas con movilidad reducida.

**Movilidad y/o comunicación restringida:** Es la dificultad que afecta la autonomía de un individuo al interactuar con las barreras que le impone el entorno para moverse o desplazarse de un lugar a otro y/u obtener, apreciar y comprender información necesaria que le permite comunicarse con los demás, ubicarse, orientarse, circular y/o navegar en



MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MEMORANDO  
20154000092553



04-06-2015

un sistema espacial o virtual.

**Lectura Fácil:** Conjunto de símbolos de carácter figurativo o pictográfico que representan realidades o conceptos legibles, entendibles, interpretables y comprensibles para todas las personas, en particular personas con discapacidad intelectual, analfabetas y extranjeros.

**Lengua de Señas Colombiana:** Lengua natural de expresión y configuración gesto espacial utilizada por la comunidad sorda y sordo ciega de Colombia y se caracteriza por ser visual, táctil y corporal, es decir la comunicación se establece con el cuerpo en un espacio determinado.

**Personas con discapacidad:** Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**Señalética:** Es un lenguaje desarrollado a partir de estímulos, signos y símbolos específicos de orden visual, auditivo y/o táctil para informar, ubicar, orientar y conducir a todas las personas en su mayor medida posible en un entorno determinado y que se adaptan a problemáticas particulares dependiendo del contexto humano, espacial, comunicativo y/o digital para identificar información referente a lugares, servicios o circunstancias.

**Símbolo Internacional de Accesibilidad - SIA:** Corresponde al símbolo usado para informar al público que lo señalado es accesible, franqueable y utilizable por todas las personas. Los requisitos y características de este símbolo están definidos en la Norma Técnica Colombiana ICONTEC NTC -4139 **Accesibilidad de las personas al medio físico, símbolo gráfico. Características**, o aquella que el Ministerio de Transporte establezca o adopte.

**Transporte Incluyente:** Es el servicio que garantiza la movilidad y su uso a cualquier persona, independientemente de sus características socio culturales o condición física, sensorial, intelectual o psíquica, siempre con las condiciones adecuadas y suficientes de accesibilidad, funcionalidad, seguridad, comodidad y eficacia.

En complemento les comparto los siguientes documentos para ampliar la información sobre lenguaje incluyente y prestación de servicio incluyente en las entidades públicas:

Documento / Fuente	Descripción	Enlace de descarga
Guía para Periodistas sobre Discapacidad	Herramienta de consulta de fácil acceso al momento de investigar, cubrir y producir noticias sobre las personas con discapacidad, grupo que en Colombia representa alrededor del 7% de toda la población.	<a href="http://www.saldarriagaconcha.org/images/fsc/pdf/prensa/kit_medios/guia_periodismo_y_discapacidad.pdf">http://www.saldarriagaconcha.org/images/fsc/pdf/prensa/kit_medios/guia_periodismo_y_discapacidad.pdf</a>
Fundación Saldarriaga Concha		



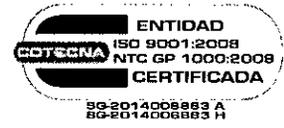
MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MEMORANDO  
20154000092553



04-06-2015

2013	En la guía se encuentra un resumen del contexto de la discapacidad en Colombia y el mundo, algunos consejos que les servirán para manejar un lenguaje incluyente al momento de trabajar esta temática, fechas conmemorativas, fuentes de información y un glosario de términos y conceptos que permite desarrollar contenidos con más claridad sobre el tema.	
Guía para Periodistas sobre Envejecimiento y Vejez  Fundación Saldarriaga Concha	Cartilla con información útil y relevante para el cubrimiento y generación de noticias sobre el proceso de envejecimiento y la vejez y que brinda un contexto general sobre las personas mayores en Colombia, grupo de población que representa casi el 9% de la población nacional.	<a href="http://www.saldarriagac.oncha.org/images/fsc/pdf/prensa/kit_medios/guia_periodistas_vejez.pdf">http://www.saldarriagac.oncha.org/images/fsc/pdf/prensa/kit_medios/guia_periodistas_vejez.pdf</a>
2013	En ella se encuentran además consejos que les servirán para manejar un lenguaje incluyente al momento de trabajar esta temática, fechas conmemorativas, fuentes de información y un glosario de términos y conceptos que les permitirán abordar con más claridad el tema.	
Protocolos de Servicio al Ciudadano  DNP Departamento Nacional de Planeación	El documento presenta los Protocolos de Servicio al Ciudadano, para los distintos canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas la entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	<a href="https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf">https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf</a>
2013		
Servicio y Atención Incluyente Guía para Entidades Públicas  DNP Departamento Nacional de Planeación  PNSC Programa Nacional de	El documento presenta las pautas básicas para el fortalecimiento del servicio prestado por las Entidades Públicas. En este sentido, se exponen los principales elementos que tanto los encargados de la atención directa al ciudadano, como los responsables del diseño y coordinación de las estrategias de servicio, deben contemplar a la hora de desarrollar su labor al interactuar con personas con discapacidad, personas mayores o personas con movilidad y/o comunicación restringida.	<a href="http://portalterritorial.gov.co/apc-aa-files/7515a587f637c2c66d45f01f9c4f315c/cartilla-servicio-incluyente.pdf">http://portalterritorial.gov.co/apc-aa-files/7515a587f637c2c66d45f01f9c4f315c/cartilla-servicio-incluyente.pdf</a>



**MINTRANSPORTE**

NIT.899.999.055-4



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MEMORANDO  
20154000092553



04-06-2015

<p>Servicio al Ciudadano</p> <p>Fundación Saldarriaga Concha</p> <p>2012</p>		
<p>Informe Mundial sobre Discapacidad</p> <p>OMS Organización Mundial de la Salud</p> <p>Banco Mundial</p> <p>2011</p>	<p>En el informe se formulan recomendaciones para la adopción de medidas a escala local, nacional e internacional. Es una herramienta inestimable para las instancias normativas, los investigadores, practicantes, defensores de los derechos y los voluntarios relacionados con la discapacidad.</p>	<p><a href="http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf">http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf</a></p>

De esta manera hacemos un llamado incluyente para que a partir de la fecha generemos esta cultura de transformación en nuestra nominación y comprensión de la dignidad y las capacidades de las personas con discapacidad, que tienen el derecho de gozar plenamente de la oferta de transporte y de interactuar dignamente con nuestros sistemas, modos, medios, estructuras locativas, comunicaciones y servicios conexos, derecho consignado en toda nuestra plataforma legal y normativa.

Atentamente,



**AYDA LUCY OSPINA ARIAS**  
Directora de Transporte y Tránsito

Proyectó: Nathalie Rodas Agudelo  
 Elaboró: Ricardo Becerra Sáenz  
 Fecha de elaboración: 04/06/2015  
 Número de radicado que responde: 20154000092553  
 Tipo de respuesta Total ( ) Parcial( )