1. DERECHOS DE AUTOR

1. Derechos de autor

Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC SAS es el titular de los derechos de autor del presente documento, en consecuencia, no se permite su reproducción, comunicación al público, traducción, distribución, adaptación, arreglo o cualquier otro tipo de transformación total o parcial, ni almacenamiento en ningún sistema electrónico de datos sin autorización previa y escrita de la Gerencia.

2. Acerca de este documento

El Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.

Dando cumplimiento a lo anterior mediante la Resolución No. 0327 del 2022 "Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se conforma el Comité Institucional de Desempeño en Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC S.A.S y derogan las resoluciones 421 de 2020, 147 de 2018" , y teniendo en cuenta la incorporación de las políticas que la gestión y el desempeño permite asegurar de manera razonable la ejecución de obligaciones, actividades y tareas de acuerdo con lo planeado, contando con controles necesarios para la realización eficiente y efectiva de los planes, programas, proyectos, políticas operacionales y procesos de la entidad, que permitan evidenciar las posibles desviaciones y tomar las decisiones oportunas para el cumplimiento de objetivos, y así controlar la gestión de la entidad con integridad y calidad en el servicio a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

3. Políticas de carácter general o transversal

Los siguientes aspectos descritos, son lineamientos transversales a todos los procesos y contribuyen al buen funcionamiento de la Entidad:

1. *Todos los procesos realizan actividades de autocontrol, de acuerdo con el esquema de líneas de defensa indicado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.*
2. *En RTVC SAS son responsables por la organización, conservación, uso y manejo de los documentos en cualquier soporte, todos los servidores y empleados públicos como los colaboradores, aplicarán las normas adoptadas para tal fin por la Entidad, las cuales están basadas en lo establecido por el Archivo General de la Nación1.*
3. *Toda comunicación oficial (Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las*

funciones de una entidad, independiente del medio utilizado2), enviada o recibida debe ser registrada en el sistema de gestión documental Orfeo para oficializar su trámite, asignándoles un consecutivo único de radicado y cumplir con los términos de vencimiento establecidos por la Ley3.

4. *En todas las reuniones que se realicen en las áreas, se debe llevar registro de asistencia o acta de reunión, de acuerdo con los formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, así mismo será viable realizar el registro a través de medios electrónico tales como:*

    - *Módulo de actas en* el Sistema Integrado de gestión vigente a*pta para todo tipo de reuniones y una vez esta se encuentre aprobada, se debe archivar el documento electrónico en pdf.*
    - *Empleo del formato de "acta de reunión" publicado en* el Sistema Integrado de gestión vigente*, el cual debe ser diligenciado digitalmente, y enviado y aceptado a través de correo electrónico.*
    - *Formato de asistencia a reuniones diligenciada y aceptadas a través de correo electrónico (este formato de acuerdo con las recomendaciones de la coordinación de talento humano y en el marco del protocolo de bioseguridad, se evitará en la medida de lo posible, ser diligenciado de manera física, esto hasta que dicha coordinación considere lo contrario).*
    - *Como soporte de la asistencia a reuniones realizadas de forma virtual, en cualquiera de las aplicaciones tecnológicas disponibles utilizadas, se podrá aportar captura(s) de pantalla en la que se visualicen los asistentes a la misma, como evidencia de su realización y se aportarán las necesarias. En el caso de las reuniones en las que haya quórum, la(s) captura(s) de pantalla se realizará en el momento de su verificación.*

5. *Todas las áreas deben estar en constante actualización de la normatividad legal que les aplique para el desarrollo de sus funciones.*
6. *En todos los procesos de RTVC se da prioridad y estricto cumplimiento a los requerimientos de los órganos de control.*
7. *Todo trámite, diligencia o proceso adelantado por RTVC, se realiza de conformidad con la normatividad vigente y lo establecido en los diferentes manuales y procedimientos registrados en el sistema integrado de gestión*
8. *El monitoreo y revisión a los mapas de riesgos debe ser realizado por los responsables de los procesos, como parte del ejercicio de autocontrol; lo anterior, para identificar todas las situaciones o factores que pueden influir en la aplicación de las acciones preventivas.*
9. *Todas las personas y los procesos deben considerar y aplicar la política operacional de seguridad de la información y seguridad digital de RTVC dentro de sus actividades y como parte de sus responsabilidades para el buen manejo de la información de empresa.*
10. *Todas las personas y los procesos deben considerar y aplicar la política de protección de datos dentro de sus actividades y como parte de sus responsabilidades para el buen manejo de la información de empresa y de los terceros que tenga en su poder.*
11. *Todas las personas y los procesos deben considerar y aplicar la política gestión ambiental y*

los diferentes programas dentro de sus actividades y como parte de sus responsabilidades para el buen manejo de los recursos.

2. GENERALIDADES DE LA POLÍTICA OPERACIONAL DE DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL

INTRODUCCIÓN

La discapacidad ha sido un tema que se ha incluido dentro de la agenda de Política Pública y de Salud Pública desde los lineamientos definidos por la Asamblea de Naciones Unidas realizada en el año 2006 y aprobada por Colombia mediante la Ley 1346 de 2009, contribuyendo a que las personas en situación de discapacidad disfruten del derecho al más alto nivel posible de salud, sin discriminación, mediante el establecimiento de políticas públicas y estrategias en materia de información, prevención, detección temprana, atención médica, habilitación y rehabilitación. (Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021).

Esta Política, se basa en los principios de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad y promueve, de manera progresiva, el acceso efectivo de la población con discapacidad a la oferta de servicios de las Entidades; se concibe bajo un enfoque de derechos y se rige como marco para la atención de todos los colombianos con discapacidad interesados en acceder a la oferta institucional.

En materia de inclusión social el Gobierno Nacional, ante la ratificación e incorporación al ordenamiento jurídico de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) en 2011, aprobada por el Congreso de la República por medio de la Ley 1346 de 2009, el Estado adquirió responsabilidades para diseñar, e implementar políticas públicas enfocadas en la diversidad, que incluyan de manera efectiva a la población con discapacidad en aras de proteger y garantizar sus derechos humanos. Adicionalmente, el país cuenta con una Política Nacional de Discapacidad e Inclusión Social adoptada en el año 2013, a través del documento CONPES 166, la cual fue construida de forma participativa con las personas con discapacidad, las organizaciones que las representan y sus familias.

En su mayor parte, la Convención sobre los derechos de las personas en condición de discapacidad (PcD), conduce a la no diferenciación de esta población, sino a la implementación de un conjunto de derechos comunes a la humanidad. Por lo anterior, se pretende diluir las particularidades de un grupo social o diferencial y así evitar fomentar la exclusión y el enaltecimiento de sus vulnerabilidades; de tal manera que logre brindar integralmente todas las acciones que se implementan para el conjunto de personas en condición de discapacidad (PcD), junto con todas las demás acciones que conlleven a la inclusión social. Sólo de esta manera nos encontramos con la circunstancia en que deseamos que las personas con discapacidad estén en condiciones de igualdad, y que, a la vez, sean reconocidas en sus diferencias particulares.

La intención del presente documento es impulsar y promover prácticas que apunten a aportar soluciones a la accesibilidad en términos universales, es decir, donde se adelanten acciones en favor de la sociedad, sin importar su origen, religión, etnia, orientación sexual, capacidad intelectual, género, situación financiera, entre otros. Se considera de suprema importancia, incluir cualquier diferencia de la población para así compensar la exclusión histórica a que ha estado sometida la población.

Partiendo entonces, del reconocimiento de la pluralidad, la política tiene en cuenta las insuficiencias específicas presentes en las personas y las comunidades que, por sus características y condiciones, se encuentran en mayor grado de desventaja y con menores posibilidades de restablecer efectivamente sus derechos, posibilitando el ejercicio de la ciudadanía mediante la participación y los procesos de inclusión social. De esta manera queda vinculado y como complemento a esta política, el enfoque diferencial el cual conlleva a mantener una perspectiva integral hacia el reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos, de los grupos étnicos – indígenas; afrocolombianas, raizales y palenqueras; población de frontera y población LGTBIQ+, entre otros, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

Finalmente, se señala que cuando se habla de inclusión social se refiere a brindar una mayor participación e integrar a la población en las actividades y roles cotidianos de la vida en todos sus ambientes (laborales, sociales, familiares y demás).

Bajo este contexto, enormes retos subsisten para hacer de Colombia una sociedad para todos, en la cual las personas con discapacidad sean efectivamente incluidas y sus derechos plenamente garantizados; mediante este documento, RTVC pretende afrontar tales retos y proponer algunos lineamientos frente a la atención de la población con estas características.

Como parte de la identificación de lineamientos fundamentales para la construcción de esta política, se realizaron mesas de trabajo que contaron con la participación de todas las áreas de la Entidad, permitiendo un acercamiento a las actividades que se llevan a cabo para dar respuesta a las necesidades de la población objetivo, lo que permitió identificar que la Entidad promueve la inclusión social desde la misionalidad de cada uno de sus medios de comunicación y procesos, garantizando el acceso a los contenidos, en aras de fortalecer el desarrollo cultural de la sociedad.

4.1 OBJETIVO GENERAL

Garantizar que la población en condiciones de discapacidad, incluyendo a los que ostenten la calidad de servidor público, prestador de servicios o ciudadano interesado en los servicios de RTVC; tenga acceso completo a las instalaciones, a la información y los procesos de la Entidad; generando la transformación de RTVC, desde una perspectiva inclusiva, donde se reconozca la diversidad poblacional y se promuevan entornos abiertos a las personas con discapacidad para acceder a una oferta institucional con resultados de impacto a nivel personal, laboral, familiar y profesional.

4.2 ANTECEDENTES

Colombia ha realizado avances en materia de discapacidad; sin embargo, son grandes los esfuerzos que tanto la sociedad como la Administración Pública deben hacer y mantener para lograr una completa inclusión social. Al respecto el Artículo 13 de la Constitución Política establece la igualdad real y efectiva de los derechos a todas las personas.

La aprobación y ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas -CDPD- en 2011, ha generado grandes avances en el reconocimiento y la garantía de los derechos de las personas con discapacidad -PcD. A partir de los principios de esta Convención, la acción pública debe dirigirse a reconocer a las personas con discapacidad como sujetos de derechos y deberes y, por tanto, crear mecanismos sociales efectivos de participación en la vida política y pública para esta población.

La inclusión de personas significa entender la relación entre la manera en que las personas funcionan y cómo participan en la sociedad, así como garantizar que todos tengan las mismas oportunidades de participar en los diferentes aspectos de la vida, aprovechando al máximo sus capacidades y destrezas.

Es entonces, a partir de este marco normativo y de los derechos humanos que se ha reconocido la importancia de generar procesos participativos que hagan visibles las problemáticas sociales que inciden en la vida de las personas con discapacidad con el propósito de trazar lineamientos que respondan a las necesidades reales de esta población. Es así, como el Estado tiene dentro de sus prioridades brindar a la ciudadanía servicios oportunos y de calidad, y esto implica, garantizar el acceso a trámites, servicios e información de RTVC en condiciones de igualdad para el goce efectivo de los derechos de todos.

Para alcanzar un alto grado de accesibilidad no solamente es necesario realizar cambios razonables en los espacios físicos, sino también una transformación cultural al interior para que los ciudadanos, servidores públicos, contratistas y colaboradores tengan las habilidades y el conocimiento que permita una atención incluyente y así mismo, desarrolle acciones progresivas y razonables ante el enfoque diferencial.

RTVC, respetando y considerando el conjunto de normas existentes, posee suficiente conciencia de los derechos y mecanismos de participación, los cuales son fortalecidos con los principios de transversalidad y enfoque diferencial, reconociendo los conocimientos y capacidades de las diversas poblaciones, brindando garantías y cerrando brechas ante la inequidad frente el acceso y desarrollo de las personas en condición de discapacidad (PcD).

4.3 ALCANCE

El presente documento está dirigido a:

- *Usuarios, visitantes, grupos de interés y ciudadanos en general.*
- *Servidores públicos y demás colaboradores de Radio Televisión Nacional de Colombia, RTVC.*

Para que sea aplicado de manera apropiada, se requiere de una amplia y consciente difusión, para facilitar la accesibilidad, atención, orientación y prestación de servicios para este grupo poblacional.

3. MARCO NORMATIVO

NORMATIVA	AÑO	FUNDAMENTO
Constitución Política de Colombia	*1991*	*"(…) El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran (…)" (art 47)*
Constitución Política de Colombia	*1991*	*"(…) Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud. (…)" (Art. 54)*
Constitución Política de Colombia	*1991*	*"(…) La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepciones, son obligaciones especiales del Estado (…)" (Art. 68).*
Constitución Política de Colombia	*1991*	*"(…) Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan (…)" (Art 13).*
Decreto 2381	*1993*	*Por el cual se declara el 3 de diciembre de cada año como el día nacional de las personas con discapacidad.*
Ley 909	*2004*	*Por la cual se regulan el empleo público y la carrera administrativa y en su Art 52, prevé proteger a las personas con algún tipo de discapacidad.*
Ley 361	*1997*	*Por la cual se establecen mecanismos de integración de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones. Se reconoce a las personas sus derechos fundamentales, económicos, sociales y*

NORMATIVA	AÑO	FUNDAMENTO
		culturales para su completa realización personal y su total integración social y a las personas con limitaciones severas y profundas la asistencia y protección necesarias.
Decreto 1538	*2005*	*Reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997, establece los lineamientos de accesibilidad física, que debe efectuarse en el diseño y ejecución de obras de construcción, ampliación, adecuación y modificación de edificios, establecimientos e instalaciones de propiedad pública o privada, abiertos y de uso al público.*
Ley 982	*2005*	*Se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo-ciegas y se dictan otras disposiciones.*
Ley 982	*2005*	*El artículo 2 establece la lengua de señas en Colombia, la cual es utilizada por la personas que no pueden desarrollar lenguaje oral, entendida y aceptada como idioma necesario de comunicación de quienes tienen pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües.*
Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad	*2006*	*Aprobada por las Naciones Unidas en el año 2006, ratificada en Colombia, haciendo parte del ordenamiento constitucional del país.*
Ley 1275	*2009*	*Se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.*
Ley 1381	*2010*	*Por la cual se desarrollan los artículos 7, 8, 10 y 70 de la Constitución Política y los artículos 4, 5 y 28 de la Ley 21 de 1991 y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes.*
Decreto 2893	*2011*	*Artículos 1 y 2- Establecen que, el Ministerio del Interior tiene como objetivos, formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y hacer seguimiento a la política pública, planes, programas y proyectos en diversas materias dentro de las cuales se incluyen los derechos humanos y la atención a la población vulnerable, lo cual implica promover la materialización de sus derechos , con enfoque integral, diferencia y social.*

Decreto 019	*2012*	*Ley antitrámites, la cual dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, "establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad". Lo que requiere que todas las entidades realicen ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad, acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.*
Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047	*2013*	*Esta norma establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones.*
Conpes 166	*2013*	*Define los lineamientos, estrategias y recomendaciones que, con la participación de las instituciones del Estado, la sociedad civil organizada y la ciudadanía, permitan avanzar en construcción e implementación de la Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social - PPDIS, que se basa en el goce pleno en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las Personas con Discapacidad.*
Conpes 3660	*2010*	*Política para promover la igualdad de oportunidades para la población negra, afrocolombiana, palenquera y raizal.*
Ley Estatutaria 1618	*2013*	*La cual garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad*
Ley 1955	*2019*	*Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Pacto por Colombia, pacto por la equidad. Art.3. Pacto 13. Por la inclusión de todas las personas con discapacidad.*
Ley 1680	*2013*	*Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.*
Ley 1712	*2014*	*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones; en su artículo 8 resalta el criterio diferencial de accesibilidad, con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, y requiere que los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulguen la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaboren formatos alternativos comprensibles para dichos grupos, asegurando el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial adecuando los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.*
Ley 1996	*2019*	*Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.*

Resolución 3564 de MinTic	*2015*	*Lineamientos respecto de los estándares de publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a la información pública, dato abierto y condiciones de seguridad en medios electrónicos.*
Decreto 2011	*2017*	*El cual establece el porcentaje de vinculación laboral de personas con discapacidad) en el sector público.*
Resolución 1519 de MinTic	*2020*	*Anexo No. 1 Directrices de accesibilidad web*

5.1 INSTRUMENTOS NORMATIVOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE DISCAPACIDAD

Convenio readaptación profesional y el empleo de personas inválidas (OIT)	*1983*	*Establece el derecho a la posibilidad de obtener y conservar un empleo y progresar en el mismo. Aprobado por el Congreso de la República en la Ley 82 de 1988. Ratificado el 7 de diciembre de 1989. En vigencia para Colombia desde el 7 de diciembre de 1990.*
Declaración de Cartagena de Indias	*1992*	*Instrumento sobre las Políticas Integrales para las Personas con Discapacidad en el área iberoamericana, con el que se busca proveer directrices comunes que orienten acciones coordinadas a nivel iberoamericano para el logro de la prevención de la discapacidad y de la integración sociolaboral efectiva de la población con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas.*
Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (ONU)	*1993*	*Los propósitos de este instrumento incluyen señalar aspectos decisivos de las políticas sociales en la esfera de la discapacidad, ofrecer modelos para el proceso político de adopción de decisiones necesario para la consecución de la igualdad de oportunidades, proponer la creación de mecanismos nacionales para establecer una estrecha colaboración entre los niveles estatal, la ONU, órganos intergubernamentales y organizaciones de PCD, proponer mecanismos de supervisión del proceso en cada país frente a la igualdad de oportunidades.*
Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de	*2000*	*Para lograr los objetivos de esta Convención, los Estados Parte se comprometen a adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la*

Discriminación contra las Personas con Discapacidad (OEA)		*discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad. Establece que la discriminación se manifiesta con base a cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga como efecto impedir a las personas con discapacidad el ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales. Resalta que la distinción solo se justifica si está al servicio de una mejor y mayor inclusión. Aprobada por el Congreso de la República en la Ley 762 de 2002. Declarada constitucional por la Corte Constitucional en la Sentencia C-401 de 2003. Ratificada por Colombia el 11 de febrero de 2004. En vigencia para Colombia a partir del 11 de marzo de 2004.*
Convención sobre los Derechos de las personas en condición de discapacidad PcD	*2006*	*Promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente*

4. DEFINICIONES

1. **Personas en condición de 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.*

2. **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 buen, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.*

3. **Política Pública:** *las políticas públicas son el conjunto de acciones planeadas y ejecutadas, adoptadas por el Estado en concertación con la sociedad civil, encaminadas a mejorar las condiciones de vida de la población, con énfasis en los grupos más vulnerables excluidos de los beneficios del desarrollo.*

4. **Discriminación:** *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.

5. **Cognitivo:** *Aquello que pertenece o que está relacionado al conocimiento.*

Enfoque Diferencial: Es la visión de los derechos de las personas con características particulares por su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad física o mental, que lleva a tener en cuenta sus expectativas, sus creencias, sus capacidades, sus prácticas cotidianas y sus formas de comprender el mundo y relacionarse, a la hora de requerir atención frente a sus necesidades. El enfoque también es importante porque permite el reconocimiento de las vulnerabilidades, riesgos e inequidades que afrontan estas personas o grupos. Por este motivo, para ser aplicado, se deben valorar las diferentes formas de relacionarse, ver, sentir y vivir en este país.

6. **Inequidad:** *es un concepto ético e implica una valoración de la desigualdad, desde algún valor o sistema de valores. El valor central para definir una desigualdad como inequidad es la justicia, de manera que la inequidad es una desigualdad considerada injusta.*
7. **Grupos étnicos:** *Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones.*
8. **Indígenas:** *es aquel que pertenece a un pueblo originario de una región o territorio donde su familia, cultura y vivencias son nativas del lugar donde nacieron y han sido transmitidas por varias generaciones.*
9. **Comunidades negras:** *es el conjunto de familias afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres dentro de la relación compo-poblado, que revelan y conservan conciencia de identidad que las distingue de otros grupos étnicos.*
10. **Afrocolombiano:** *el afrocolombiano es el colombiano descendiente de negros africanos. En el último medio siglo un sector numeroso de la población negra se ha asentado en las principales ciudades del país.*
11. **Grupos raizales y palanqueras:** *La comunidad palenquera está conformada por los descendientes de los esclavizados que mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en los territorios de la Costa Norte de Colombia desde el Siglo XV denominados palenques. Existen 4 Palenques reconocidos: San Basilio de Palenque (Mahates – Bolívar), San José de Uré (Córdoba), Jacobo Pérez escobar (Magdalena) y La Libertad (Sucre).*

12. **Población de Frontera:** *Población que habita en los departamentos y municipios de frontera, con características de vulnerabilidad y sociales, económicas y culturales particulares que establecen la necesidad de impulsar acciones educativas acorde con su especificidad. Las poblaciones de frontera comparten con las de los países vecinos características comunes. En el caso de las poblaciones étnicas de frontera prima la identidad étnica sobre la nacional. En el caso de otras poblaciones, la frontera no se concibe como un limitante para establecer relaciones sociales, culturales y económicas con el otro país. Las comunidades localizadas en las zonas limítrofes tienen características***.**
13. **PETH:** *Plan estratégico de talento humano*
14. **Hipoacusia:** *sordera o deficiencia auditiva, es un trastorno sensorial que consiste en la incapacidad para escuchar sonidos, y que dificulta el desarrollo del habla, el lenguaje y la comunicación. Puede presentarse en forma unilateral, cuando afecta a un solo oído, o ser bilateral cuando ambos oídos están afectados.*
15. **Inválido:** *dicho de una persona: Que adolece de un defecto físico o mental, ya sea congénito, ya adquirido, que le impide o dificulta alguna de sus actividades.*
16. **Minusválido***: Que no puede realizar ciertas actividades debido a la alteración de sus funciones intelectuales o físicas.*
17. **Tullido***: Que ha perdido el movimiento del cuerpo o de alguno de sus miembros.*
18. **Lisiado***: es utilizado para designar a aquellas personas que tienen algún tipo de lesión, espacialmente, especialmente si la misma es de tipo permanente o irreversible. Lisiado es una persona que cuenta con algún tipo de dificultad física.*
19. **Paralítico:** *es una pérdida o disminución de la motricidad o de la contractilidad de uno o varios músculos, debida a lesiones de las vías nerviosas o de los mismos músculos.*
20. **Mutilado:** *Se conoce con el concepto de mutilación al proceso y las consecuencias de mutilar, un verbo que hace referencia a amputar o escindir un fragmento de algo. Generalmente, se utiliza para referirse al cercenamiento de alguna parte del cuerpo de un ser vivo.*

5. TIPOS DE DISCAPACIDAD Y PAUTAS PARA SU ADECUADA ATENCIÓN

Para referirse a la población con discapacidad, se debe usar el término personas en condición de discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009. En la atención a personas en condición de discapacidad se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

✓ Personas en condición de discapacidad física

- *Nos dirigimos a la persona por su nombre.*
- *Tenga claridad sobre los tipos de discapacidad, los espacios físicos, los procesos que maneja la entidad, y los procedimientos (montos, horarios, tiempos, cuentas, etc.) que debe realizar la*

persona para solicitar algún servicio.

- *Las personas con alguna discapacidad pueden hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y es posible que presente expresiones especiadas en el rostro. No se intimide con esta situación, actúe naturalmente.*
- *Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o manifestar comportamientos similares. Mirar al ciudadano o colaborador con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.*
- *No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.*
- *Evitar enfocarse en su discapacidad al momento de atenderlo.*
- *Entienda la necesidad de la persona de estar acompañada. Si en dado caso, usted debe abandonar temporalmente el sitio donde están reunidos, se lo debe hacer saber a la persona y al personal de seguridad.*

✓ **Atención a personas con discapacidad sensorial**

- *Dentro de ellas se encuentra la discapacidad visual y la auditiva. Así mismos existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, hágale sentir a la persona que está acompañada tocándola suavemente en el hombro o brazo.*
- *Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.*
- *Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.*
- *Utilice el método que la persona prefiere para comunicarse.*

✓ **Atención a personas con discapacidad visual**

- *Saludar de forma clara a la persona, informándole el nombre y el apellido.*
- *Preguntar el nombre de la persona, para que, durante la atención, se refiera por el nombre y de esta manera se tenga claro que se dirige a ella.*
- *Siempre hable de frente, puesto que la persona con esta discapacidad percibe el sonido adecuadamente. Ubíquese un paso a su lado y prevéngalo sobre su interés en ser su guía para desplazarlo por el lugar y si acepta tómelo su codo u hombro para movilizarlo. Si la persona acepta la ayuda, no la haga de forma brusca y evite caminar muy rápido.*
- *Mantener informada a la persona sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.*
- *Si durante la orientación es necesaria la utilización a algún objeto como bolígrafo o formato, será preciso orientar al usuario la ubicación de estos sobre el escritorio y en caso de recibir documentos decir con claridad que se recibió, cuál será su trámite y el tiempo para su atención.*
- *Cuando se entreguen documentos, se debe decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.*

- *Si debe hacer lectura de algún documento debe hacerse de forma clara y pausada. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios, haga claridad sobre signos ortográficos de importancia.*
- *Si por algún motivo el servidor público o prestador de servicio debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.*
- *Permita la presencia de perros guías, en caso de ser así, caminar al lado opuesto del animal; describir el lugar; no separarlos, distraerlo, darle comida o sujetarlo.*
- *Al momento de hacer contacto con las personas ciegas o con alguna discapacidad visual, el colaborador debe conectarse desde el computador al 'Software lector de pantalla Jaws', con el objeto de que la persona ciega escuche, la información contenida en la pantalla y pueda efectuar si lo desea, su requerimiento en forma verbal o escrita.*

✓ **Atención a personas con Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.**

- *Atienda las indicaciones del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.*
- *Trate de ubicarse dentro del campo de visión de la persona.*
- *Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.*
- *Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.*
- *No gesticular de manera exagerada para comunicarse.*
- *Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.*
- *Validar si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.*
- *Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.*
- *Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que debamos gritarle.*
- *Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.*

NOTA: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidades auditiva, debe conectarse con el Centro de Relevo, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor. Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana –LSC en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento. Para acceder el Centro de Relevo se debe tener en cuenta el procedimiento que se encuentra descrito en el siguiente enlace: www.centroderelevo.gov.co

✓ **Atención a personas con discapacidad física o Motora**

Es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

- *Identifique la ruta adecuada para que la persona pueda movilizarse con mayor comodidad dentro de las instalaciones de la entidad.*
- *Preguntar al usuario si necesita y cómo se le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.*
- *No toque ni cambie de lugar sus instrumentos de ayuda tales como muletas, caminador o bastón.*
- *Si la persona está en silla de ruedas, se debe buscar en qué sentarnos o ponernos en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarnos hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.*
- *Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, busque la manera de evacuar al usuario cargándolo en brazos.*
- *Evite críticas o discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor. Confirme que la información dada ha sido comprendida. Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.*

✓ **Atención de personas de talla baja**

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.
Para la atención de la población en esta condición, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar a la persona según su edad cronológica; es común dirigirse a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

✓ **Atención a personas con discapacidad cognitiva**.

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

- *Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.*
- *Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.*
- *Evitar el lenguaje técnico y complejo y usar frases directas y bien construidas. Evitar hablar con rodeos.*

✓ **Atención a personas con discapacidad múltiple.**

Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas; de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social.
Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se remita a los protocolos asociados establecidos en la presente política para cada una de las capacidades y los aplique según corresponda.

7.1 TERMINOLOGÍA ADECUADA PARA LA ATENCIÓN

La situación de discapacidad ocasionada por diferencias en condiciones de salud física, intelectual, cognitiva, y demás; al enfrentarse con diversas barreras ambientales, de actitudes y entorno provocan limitaciones para una plena y activa participación en la sociedad.
Por tal razón una discapacidad no se define como un tema de salud o recuperación, sino de Derechos Humanos, como quiera que se trata de tener un enfoque positivo y de inclusión. Es así, como el lenguaje utilizado debe mantener el valor propio de cada ser humano y que éste sea parte de la identidad cultural de las personas. De acuerdo con este marco, se destacan las siguientes maneras correctas a utilizar el lenguaje:

NO USAR	REPLAZAR POR
Discapacitado, defecto de nacimiento, enano, ciego, semividente, el sordo - mudo - sordomudo, hipoacúsico, inválido - minusválido - tullido - lisiado - paralítico, confinado a una silla de ruedas, mutilado, cojo, mudo, retardado mental - enfermo mental - bobo - tonto - mongólico, neurótico, esquizofrénico, epiléptico, aquejado.	*Persona en condición de discapacidad, discapacidad congénita.* *Persona con talla baja o persona con acondroplasia, persona ciega.* *Persona en condición de discapacidad visual, persona con baja visión, persona sorda o persona en condición de discapacidad auditiva, persona hipoacúsica o persona con baja audición.* *Persona en condición de discapacidad física, persona usuaria de silla de ruedas, persona con amputación, persona con movilidad reducida, persona que no habla en lengua oral, persona en condición de discapacidad intelectual, neurosis.*

6. LINEAMIENTOS Y RESPONSABILIDADES

En concordancia con los principios que rigen la Ley 1346 de 2009 "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006; RTVC propenderá por garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a los colaboradores, ciudadanos y en general a la población en condición de discapacidad que requiera atención o preste sus servicios en la Empresa.

Por lo anterior, los servidores públicos y demás colaboradores de Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC, deberán:

- *Aplicar lo dispuesto en la presente Política y participar de los procesos, actividades y estrategias que en el marco de la presente se desarrollen.*

- *Reconocer y respetar a las personas en condición de discapacidad, apropiándose de las recomendaciones dispuestas en esta Política.*

- *Eliminar términos peyorativos en contra de los derechos y la dignidad de las personas en condición de discapacidad; en especial en documentos institucionales y oficiales, publicaciones, notas periodísticas, información pública y regulaciones.*

Teniendo en cuenta las funciones y competencias de las áreas de RTVC, corresponde a las siguientes cumplir las actividades específicas que se describen a continuación:

Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias:

- *Mantener actualizado y publicar el protocolo de atención a la ciudadanía, el cual debe incluir un componente para la atención de personas en condición de discapacidad. Así mismo, sensibilizar y cualificar a los colaboradores de RTVC en dicho protocolo, contribuyendo al fortalecimiento de las habilidades para la atención de la ciudadana con dicha condición.*

- *Consolidar y publicar el presupuesto asignado por RTVC para la atención de los ciudadanos en condición de discapacidad; de acuerdo con las necesidades identificadas y los recursos disponibles.*

Coordinación de Gestión Administrativa:

- *Adecuar los espacios de RTVC, según el presupuesto asignado, para mantener las condiciones de accesibilidad del entorno físico en espacios para las personas en condición de discapacidad.*

Comunicaciones:

- *Divulgar los canales de atención ciudadana dispuestos por la Empresa para las personas en condición de discapacidad.*

- *Divulgar los procesos de inclusión laboral que desarrolle la Empresa para las personas en condición de discapacidad, para conocimiento de los ciudadanos y colaboradores de RTVC.*

Coordinación de Gestión del Talento Humano:

A través del Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano, se encuentra la planeación, ejecución y adopción de los siguientes Planes y estrategias: plan de capacitación; plan de bienestar e incentivos (Resolución No. 132 de 2018); medición, análisis y mejoramiento del clima organizacional; plan de seguridad y salud en el trabajo; monitoreo y seguimiento del SIGEP; evaluación del desempeño; inducción y reinducción; en los cuales se deberán incluir actividades en las que puedan participar las personas en condición de discapacidad.

Así mismo, la inclusión laboral es vista desde la entidad como una estrategia para atraer y retener talentos sin discriminación, incluidas las poblaciones de especial protección constitucional (población víctima; población con discapacidad; grupos étnicos – indígenas; comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palanqueras; población de frontera y población LGTBIQ+); de esta manera la población con enfoque diferencial y la población en condición de discapacidad, puede desarrollar sus habilidades y talentos con el fin de permitir el desarrollo personal y profesional.

Con el fin de promover el ciclo de vida laboral de los servidores públicos desde su ingreso hasta el retiro, la Coordinación de Talento Humano desde sus procesos de segundo nivel establece los lineamientos que permiten la vinculación de personas en condición de discapacidad, así:

- **Proceso de Selección y contratación de personal**
  La Coordinación de Gestión del Talento humano tiene contemplado dentro del el proceso de selección y contratación de personal la búsqueda, evaluación, selección y vinculación de un servidor público que cumpla con los requisitos establecidos dentro del manual de funciones vigente para ocupar la vacante existente.

  Los procesos de selección para proveer la planta de personal en RTVC están orientados a dar cumplimiento a las políticas y a la normativa vigente sobre la equidad e igualdad; razón por la cual las vacantes son publicadas a través de la página web y en la intranet de la entidad, con el fin de que puedan ser consultadas, permitiendo la participación e inclusión de todos, de esta manera se garantiza un proceso transparente y libre de sesgos respecto a cualquier

condición física, social, personal, de género, edad, sexo, raza, religión, ideología, apariencia, estado civil o discapacidad. En el mismo sentido, con el fin de garantizar la participación en los procesos de selección de las personas con discapacidad se estableció que en las publicaciones de las vacantes que estén dirigidas a esta población, se indique que se encuentra "abierto a recibir hojas de vida de personas en condición de discapacidad (PcD).

Una vez los candidatos realicen la postulación para ocupar la vacante, se iniciará el proceso establecido por la entidad para la selección y vinculación (verificación de requisitos mínimos, pruebas técnicas, psicotécnicas y posteriormente la entrevista), es importante tener en cuenta que las pruebas técnicas se diseñarán bajo el principio de igualdad de condiciones de manera que, puedan demostrar sus aptitudes, conocimientos y habilidades, al igual que los demás aspectos sometidos a evaluación, una vez elegida la persona que ocupará la vacante se surtirá el proceso de vinculación definido por RTVC.

Adicionalmente, para facilitar el proceso de adaptación al cargo y a la entidad del nuevo servidor público (PcD), RTVC realizará inducción y un proceso de adaptación al cargo individual; lo anterior permitirá el ajuste a la cultura, normativa, procesos, procedimientos e instalaciones de la Entidad y del área donde va a desempeñar el cargo.

El objetivo de la inducción es facilitar el proceso de adaptación e integración del personal que ingrese a Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC, así como propiciar el desarrollo del sentido de pertenencia y compromiso con la Entidad. Estos procesos se desarrollarán en las condiciones establecidas por la Empresa y se adaptarán de acuerdo con la discapacidad del nuevo servidor público; para este fin es importante el acompañamiento de RTVC a la persona en condición de discapacidad (PcD), haciendo de estas actividades un elemento fundamental, para que sea una experiencia positiva de inclusión laboral evitando que se convierta en una experiencia frustrante para el trabajador y empleador.

- **Proceso de Desarrollo y Formación de Personal**

Este proceso da cumplimiento a las necesidades de desarrollo, formación y evaluación del talento humano dentro de la organización, el cual contempla la planificación, aprobación y ejecución de los planes de capacitación, bienestar e incentivos y la evaluación de los servidores públicos. Con el fin de promover el desarrollo profesional y personal de las personas en condición de discapacidad (PcD), será fundamental que cada una de las actividades contempladas en los diferentes planes y programas que componen el PETH, (Plan estratégico del Talento Humano) se diseñen con el fin de facilitar y promover la participación de todos los colaboradores de la Entidad sin excepción.

La Evaluación de desempeño es un proceso que se adapta a las políticas de la organización, siendo este sistemático y periódico, y es utilizado para estimar cuantitativa y

cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas en el desempeño en sus puestos de trabajo; evidenciando sus fortalezas y puntos de oportunidad, buscando identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para establecer planes de formación, reforzar técnicas de trabajo y gestionar el desarrollo profesional de los colaboradores.

Este proceso de evaluación se realizará sin diferenciación como está previsto a las personas en condición de discapacidad (PcD), ya que se encuentra enfocado en el perfil del cargo y no solo en las habilidades de las personas; este proceso y sus herramientas se adaptarán de acuerdo con la discapacidad presentada por el colaborador con el fin de garantizar la transparencia y equidad en el mismo.

8.1. SENSIBILIZACIÓN Y CUALIFICACIÓN

*Corresponde a RTVC divulgar los procesos de inclusión, con el fin de permitir a lo*permitir a los *colaboradores conocer acerca de dicha inclusión de personas en condición de discapacidad.*

La sensibilización y cualificación tiene como principales objetivos, los siguientes;

- *El reconocimiento de la discapacidad como diversidad.*
- *La generación de espacios en los que se valoren las habilidades y fortalezas de las personas en condición de discapacidad PCD.*
- *Promover el trato igualitario (en debida proporción) entre las personas de la Empresa y las personas en condición de discapacidad PcD, evitando tratos condescendientes con estos últimos.*
- *Incentivar el apoyo entre compañeros.*
- *Promover una cultura empresarial inclusiva.*
- *Fortalecimiento de competencias y habilidades para la atención de personas en condición de discapacidad.*

El proceso de sensibilización y cualificación podrá llevarse a cabo a través del diseño de estrategias y planes de divulgación, en los cuales deben participar todos los colaboradores de la RTVC.

8.2 ACCESIBILIDAD

De acuerdo con lo estipulado en la Ley 1618 de 2013, las barreras que enfrentan las personas con discapacidad deben ser entendidas como todo obstáculo que dificulte o impida, en condiciones de igualdad y de plena participación, el acceso de las personas a algunos ámbitos de la vida social [4].
Las barreras de comunicación son restricciones para acceder en condiciones de igualdad y de manera autónoma a la información, al conocimiento, a la consulta, a la cultura, a las decisiones legislativas y judiciales, entre otras [5]. Estas barreras exigen que el Estado, las entidades públicas y las autoridades administrativas, hagan diagnósticos sobre condiciones de accesibilidad de la oferta pública, de sus

sistemas de comunicación, entre otros, con el fin de tomar medidas que mitiguen la exclusión de las personas y ofrezcan opciones viables de inclusión social.

RTVC, realiza esfuerzos en diferentes ámbitos en aras de mejorar la calidad de los espacios de atención, para lo cual se cuenta con una oficina exclusiva para la atención y servicio a la ciudadanía, y de manera permanente se realizan adecuaciones físicas para la eliminación de barreras arquitectónicas que permitan la apropiada circulación de las personas con discapacidad.

Es así como dando cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, RTVC adopta los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, generando construcciones nuevas y adecuaciones locativas.

4 Ley 1618 de 2013
5 Ibíd., art. 2, numeral 5, literal b

8.2.1 Condiciones de Accesibilidad al Entorno Físico en Espacios de Atención de Público

RTVC, en procura de eliminar barreras físicas, a través de la Coordinación de Gestión Administrativa, adecua sus espacios para mantener condiciones de accesibilidad del entorno físico en espacios de atención al público, en este documento se presentan orientaciones generales y prácticas, sobre los principales aspectos que se deben considerar para una atención inclusiva, particularmente referidos a la accesibilidad dispuesta por la Entidad en el espacio de atención; para ello se tiene en cuenta los lineamientos, y normatividad que garanticen el acceso a los espacios físicos, en específico lo relacionado con el Decreto 1538 de 2005, adelantando los ajustes de forma gradual para que las personas en estas condiciones cuenten con un fácil acceso al momento de acudir a las instalaciones de RTVC.

A continuación, se relacionan aspectos que facilitan el acceso y la atención de las personas en condición de discapacidad a las instalaciones de la Empresa:

a) *Un ascensor de uso exclusivo para personas con movilidad reducida.*
b) *Rampas que facilitan la circulación horizontal en los diferentes pasillos de las instalaciones.*
c) *Tres baños de fácil acceso para personas con discapacidad física.*
d) *Dos parqueaderos acondicionados y debidamente señalizados para personas con discapacidad física o movilidad reducida.*
e) *Entradas con el espacio y las dimensiones adecuadas para permitir el acceso seguro y cómodo de personas con*

discapacidad.

f) Una silla de ruedas ubicada en la sala de atención primaria del primer piso, disponible para apoyar el desplazamiento de personas que requieran asistencia dentro de las instalaciones.

g) Espacios de circulación con el ancho requerido para el desplazamiento horizontal y vertical de personas que utilizan bastón, silla de ruedas o requieren acompañante.

h) Rutas accesibles dentro de la Entidad que garantizan un desplazamiento seguro en los espacios internos donde se presta atención al público.

i) La oficina de atención a la ciudadanía se encuentra ubicada en el primer piso de la Empresa, con el fin de facilitar el acceso a colaboradores y ciudadanos con discapacidad.

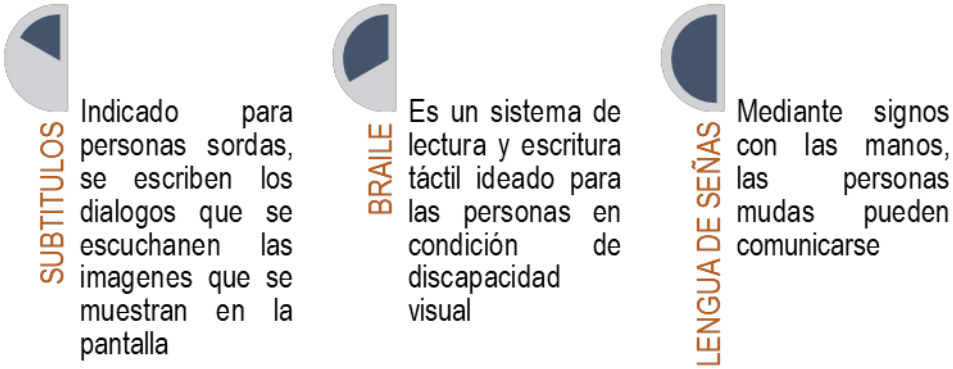
j) Se permite el ingreso de perros guía o de apoyo para personas con discapacidad, ceguera o sordoceguera, así como el ingreso de familiares o cuidadores cuando se requiera asistencia.

k) El contrato de vigilancia contempla como requisito que el personal ubicado en las recepciones tenga conocimientos básicos de lengua de señas, dado que constituye el primer punto de contacto con los visitantes y usuarios de la Entidad.

8.2.2 Accesibilidad Comunicativa

Las medidas pertinentes a la accesibilidad contemplan como elemento esencial la comunicación e información, por tal razón, adquiere particular relevancia el origen de la discapacidad, que principalmente se asocia a la discapacidad sensorial de origen visual y auditivo.

Las personas con discapacidad tienen el derecho de comunicación con su entorno mediante el uso del medio más conveniente para ellos, es deber público ofrecer estos medios para facilitar la comunicación para que todos los ciudadanos puedan contar con la misma información. Los métodos conocidos en este tipo de accesibilidad son:



Todas las entidades deben encargarse de realizar diagnósticos actualizados sobre las barreras que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a los servicios sociales y a la oferta pública, con el fin de proponer medidas que impacten positivamente la garantía de accesibilidad y plena inclusión social. (Artículo 9 CDPD).

RTVC, atendiendo los lineamientos de la Política de Gobierno Digital, la Norma Técnica de Accesibilidad y entendiendo que el acceso a la información y la usabilidad; deben ser una garantía para los ciudadanos, asume estos conceptos acudiendo a los medios tecnológicos para que su portal web cuente con herramientas funcionales para que el usuario pueda entender, interactuar y navegar con la información de la Entidad, para ello cuenta con:

- **Acceso bajo el programa Jaws**, *el cual una vez instalado por el usuario permite convertir a voz la información que se muestra en la pantalla, y tienen subtítulos especiales para las personas en condición de discapacidad auditiva. Este mecanismo se denomina ConVertic.*

- **Centro de Relevo,** *mecanismo que facilita la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia. Al servicio del Centro de Relevo se puede acceder a través de la página: www.centroderelevo.gov.co.*

- **ZoomText**, *programa que una vez instalado por el usuario le permite ampliar el tamaño de las letras beneficiando a personas con baja visión.*

102

8.2.3 Accesibilidad a los Medios Virtuales

RTVC ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales virtuales de atención:

- *Formulario - Web PQRSD, el cual puede ser utilizado mediante el acceso al link: https://www.rtvc.gov.co/pqrd/create para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias.*

- *Correos electrónicos institucionales - para requerir información general y presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Estos correos son: peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co y info@rtvc.gov.co.*

- *Atención Chat Institucional - El chat de RTVC es una herramienta que permite interactuar a los ciudadanos con nuestra entidad de manera directa y eficaz entre dos o más personas.*

- *Sistemas de Preguntas Frecuentes - Web, permite el acceso a información relevante para que las personas en condición de discapacidad realicen sus consultas sin necesidad de desplazarse hasta las ventanillas de atención y servicio al ciudadano.*

- *Redes Sociales – (Facebook-Twitter) Se construyeron para mantener conversaciones rápidas y breves, y así es como deben ser las respuestas que se ofrecen a los usuarios vía online.*

8.2.4 Accesibilidad a los Medios Telefónicos

RTVC dispone de líneas telefónicas, que para el caso de discapacidades se encuentra habilitada la línea para personas sordas que se conecta con el centro de relevo, cuyo propósito consiste en prestar un servicio de comunicación a través de un intérprete en lengua de señas, para traducir la consulta de las personas en condición de discapacidad auditiva a la entidad a la cual se desea hacer dicha consulta y viceversa. Al servicio del Centro de Relevo se puede acceder a través de la página: www.centroderelevo.gov.co.

- **Closed Caption**

El sistema de Closed Caption es una alternativa que favorece el acceso de las personas con discapacidad auditiva a la información y la comunicación. Se le define como el texto que aparece generalmente en la parte inferior de la pantalla de TV, y cuyo contenido expresa en forma escrita lo que se está emitiendo en ese momento a través de la señal de audio.
RTVC prevé un acceso incluyente para que los destinatarios de los servicios de la Entidad

en condición de discapacidad puedan acceder a los mismos sin restricciones, ni limitaciones como se encuentra expuesto y consignado en la cartilla de Protocolos de Atención a la Ciudadanía, la cual tiene como objetivo fundamental conocer los lineamientos de cortesía que se deben tener en cuenta al momento de interactuar con nuestros clientes internos y externos, de tal manera que permita a los ciudadanos y colaboradores ser escuchados y orientados ante las inquietudes planteadas.

Nota*: Esta política fue revisada en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 21 de noviembre de 2022.*

Control de Cambios

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ÁREA PRODUCTORA	FECHA DE PUBLICACIÓN
1	*Se realiza nuevamente el cargue del documento en el cual se incluye el logo de RTVC, se ajusta el código de acuerdo con la parametrización de SUITE VISIÓN, se incluye control de cambios, así mismo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca.V2 y a la Guía de Administración de Información Documentada SIG.*	*Coordinación de Planeación*	*05/10/2026*