


Cód. FO-GEJU-017	Formato FO-GEJU Formato Circular	 Alcaldía de Medellín
Versión 5		

**CIRCULAR CONJUNTA 1720039174
COMUNICACIÓN INCLUSIVA Y ACCESIBLE**

DE: SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE CULTURA CIUDADANA
SECRETARÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, FAMILIA Y DERECHOS HUMANOS

PARA: RESPONSABLES DE COMUNICACIONES: DIRECTIVOS, SERVIDORES Y CONTRATISTAS DEL CONGLOMERADO PÚBLICO DE MEDELLÍN

ASUNTO: COMUNICACIÓN INCLUSIVA Y ACCESIBLE

FECHA: 2 DE NOVIEMBRE DE 2021

1. Motivaciones

Conscientes del poder que tienen las comunicaciones para aportar a la consolidación de una Medellín inclusiva y accesible, avanzar en las aspiraciones institucionales y responder a las demandas sociales y jurídicas, la Secretaría de Comunicaciones, la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, la Secretaría de Cultura Ciudadana de Medellín, con la participación de la Empresa para el Desarrollo Urbano (EDU), hemos consolidado estas orientaciones con mínimos deseables, acordes a las normativas y buenas prácticas de comunicación inclusiva y accesible, para que, el Conglomerado Público de Medellín asuma en sus procesos comunicacionales, y de esta manera avanzar y facilitar a la comunidad en general, el acceso y comprensión de la información sobre la gestión pública de los planes, programas, proyectos y servicios.

La **comunicación inclusiva** es aquella verbal y no verbal, cuyo lenguaje es motor de igualdad, y que, en su forma de expresarse no discrimina ni ofende a nadie, hace referencia a la forma como son presentados los contenidos, a las formas como nos referimos y nos relacionamos con las personas con discapacidad. Por su parte, la **comunicación accesible** hace referencia a los formatos en que son presentados dichos contenidos, dando respuesta a las necesidades y alternativas de las personas con discapacidad, para que de la manera más autónoma, cómoda y segura posible puedan acceder a ellos.

2. Soporte normativo

Según el artículo 1º de la Constitución Política, Colombia se funda "en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. En su artículo 2º se considera que "son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política,



Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Commutador: 385 5555 - Medellín - Colombia



administrativa y cultural de la Nación". En el artículo 13 se considera que "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" y en el artículo 47 se plantea que "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".


A su vez, en relación con el marco jurídico sobre comunicación inclusiva y accesible, éste, es extenso y puede sintetizarse en algunos instrumentos jurídicos y técnicos como: la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006), aprobada por la Ley 1346 de 2009; Ley Estatutaria 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad; la Ley 1712 de 2014, Ley de transparencia y acceso a la información pública y Ley 1978 de 2019. De igual manera se encuentra la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 del Icontec, la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) que adopta directrices de accesibilidad web; el Acuerdo Municipal 144 de 2019, que actualiza la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Municipio de Medellín y la Circular No. 202160000066 de 2021 de la Secretaría General y la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, a través de la cual se adoptan estrategias de lenguaje claro para el Conglomerado Público Municipio de Medellín.

3. Ventajas y situaciones relacionadas con la comunicación inclusiva y accesible

Desarrollar una comunicación inclusiva y accesible garantiza que:

- a. La información que queremos transmitir llegue de manera clara a toda la ciudadanía, sin exclusión alguna.
- b. Se incremente el interés y la participación de la comunidad en los procesos institucionales y, con ello, la gobernanza.
- c. Se mejore la eficiencia y el tiempo de respuesta institucional y social.
- d. Se demuestre la responsabilidad gubernamental con la democracia y la sociedad.
- e. Se evidencie el cumplimiento de las diferentes disposiciones normativas que rigen a la Administración.

Por lo anterior, adoptar estrategias para la comunicación inclusiva y accesible beneficia a todas las personas y a la institucionalidad. Sin embargo, para que así sea, es necesario

Cód. FO-GEJU-017	Formato FO-GEJU Formato Circular	 Alcaldía de Medellín
Versión 5		

que se conozcan y se consideren las necesidades propias de las personas con discapacidad. En este sentido y de manera generalizada, en las piezas que se elaboran y en las estrategias comunicacionales que se implementan, las personas con discapacidad encuentran:

- a. Imágenes y lenguaje excluyentes, discriminatorios y subvaloradores.
- b. Dificultad en la percepción de formas y colores, en la comprensión lingüística, verbal, matemática y visual y la recepción de información audiovisual.
- c. Desarrollos y contenidos digitales inaccesibles.
- d. Eventos que no consideran su participación autónoma, cómoda y segura.

4. Orientaciones sobre lenguaje inclusivo y accesible para los responsables de comunicaciones del conglomerado público de Medellín

Para dar respuesta a las demandas sociales, a las necesidades de las personas con discapacidad, a las aspiraciones institucionales y dar cumplimiento a la normativa, todos los procesos comunicacionales del Conglomerado Público de Medellín deben regirse por:

- a. **Utilización de un lenguaje inclusivo** que reconozca, valore y dignifique a la persona con discapacidad y, para ello, se le debe nombrar como **persona con discapacidad** física, visual, auditiva, intelectual, psicosocial y múltiple; **persona** sordociega y de talla baja, anteponiendo el nombre propio de la persona en caso de ser considerado (Anexo 1).
- b. **Utilización de imágenes positivas** en las que se visibilicen las potencialidades, sin subestimar, exaltar exageradamente, ni atentar contra la dignidad y respeto de las personas con discapacidad. Se sugiere utilizar, para avanzar en su posicionamiento, el Símbolo Internacional de Accesibilidad propuesto por la ONU en el 2015 (aún no normalizado).
- c. **Producción de documentos en lectura fácil** escritos de manera clara, sencilla y directa, con manejo adecuado de contrastes de color e imágenes, letra no inferior a 12 puntos, sin serifa ni ornamentaciones y mayor a 24 puntos en presentaciones, utilización de mayúsculas sostenidas solo para textos cortos o títulos (Anexo 2).
- d. **Producción de contenidos digitales accesibles** que contengan entre otros requerimientos, los siguientes (Anexo 3):
 - Las imágenes relevantes en Word, Power Point y piezas comunicacionales deben tener texto alternativo que las describa.

Cód. FO-GEJU-017	Formato FO-GEJU Formato Circular	 Alcaldía de Medellín
Versión 5		

- Los documentos convertidos en PDF deben archivarse con la extensión XPS para que puedan ser leídos por lectores de pantalla, previa verificación de condiciones de accesibilidad.
 - Los videos y programas televisivos deben contar con audio descripción, interpretación en lengua de señas colombiana, subtítulo y/o *closed caption* - CC.
 - La utilización del sistema de lecto escritura Braille y/o audio cuando sean textos relevantes.
 - Implementar la Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia del Departamento Nacional de Planeación (2015).
- e. Desarrollo de páginas web accesibles.** Las páginas institucionales deben cumplir con las orientaciones de la WAI (Iniciativa de Accesibilidad Web del Consorcio de la Red Informática Mundial W3C), consideradas en la WCAG 2.0 o 2.1 (Guía de Accesibilidad al Contenido Web), cuyas orientaciones y plazos de ajustes están planteados en la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC (Anexo 4).
- f. Planeación y realización de eventos accesibles.** Para la realización de eventos públicos se deben considerar las necesidades de las personas con discapacidad y, como mínimo considerar:
- Convocatorias a las diferentes fases del evento de manera accesible, oportuna y por múltiples canales de comunicación.
 - Accesibilidad en ingresos y escenarios físico o virtuales.
 - Instalaciones sanitarias accesibles.
 - Espacios de reserva para personas con discapacidad.
 - Señalización horizontal y vertical de rutas y espacios accesibles y de emergencias claramente identificables.
 - Interpretación en lengua de señas colombiana.
 - Disposición de personal capacitado para el acompañamiento a las personas con discapacidad.

Un evento organizado por una entidad pública se convierte en un espacio para el ejercicio de los derechos de las personas. Por tal motivo, se deben seguir las orientaciones



Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



Cód. FO-GEJU-017	Formato FO-GEJU Formato Circular	 Alcaldía de Medellín
Versión 5		

establecidas en la Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente y la NTC 6047 de 2013, o las que se encuentren vigentes y establecidas por organismos del orden nacional, en especial, en lo que refiere a los deberes para garantizar accesibilidad a los espacios físicos y virtuales, a los deberes para la adecuada atención de emergencias y desastres y a las recomendaciones básicas para los servidores públicos establecidos en esta Guía.

Los eventos deben planearse con al menos 10 días de anterioridad y con acciones diferenciales que permitan a las personas con discapacidad el acceso efectivo a la información, tal como lo señala la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 103 de 2015 (compilado en el Decreto Nacional 1081 de 2015). Igualmente, las personas con discapacidad deben participar en las diferentes etapas del evento, acorde al ciclo de gestión de calidad PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) teniendo en cuenta:

- a. Diseño e implementación de ajustes razonables para la participación efectiva en el desarrollo del evento de las personas con discapacidad.
- b. Espacios de participación para la evaluación de la actividad por parte de las personas con discapacidad participantes del evento.

5. Recomendaciones para el fortalecimiento de la comunicación inclusiva y accesible


Para dar respuesta a las orientaciones (indicaciones, directrices) mencionadas, y para dar cumplimiento progresivo a los requerimientos jurídicos sobre la materia, deben tenerse en cuenta:

- a. Cada dependencia debe incorporar en sus planes de comunicación, estrategias de ajustes de accesibilidad (plan gradual de mejoras) donde pueda incluirse, por ejemplo, asignación presupuestal para la provisión del servicio de interpretación en lengua de señas, para que en el corto y mediano plazo se avance visiblemente en el desarrollo de una comunicación inclusiva y accesible.
- b. Dichos planes graduales de mejoras deben ser compartidos con la Secretaría de Comunicaciones, el Comité Municipal de Discapacidad y el Comité de Accesibilidad de Medellín, quienes harán aportes y seguimiento a los mismos.
- c. La revisión de piezas y desarrollos accesibles diseñadas se debe compartir con el Comité Editorial de la Secretaría de Comunicaciones y testeadas por personas con discapacidad.

Para apoyar lo dispuesto en la presente circular y, de esta manera, responder a las necesidades, demandas y obligaciones como consecuencia de la implementación de una comunicación inclusiva y accesible, se entrega la Guía sobre Buenas Prácticas en

Accesibilidad y Comunicación de la Alcaldía de Medellín. Además, se integran en anexo guías con documentos y dirección de consulta como soporte de la presente circular.


Juan José Aux Trujillo
Secretario de Comunicaciones


Juan Pablo Ramírez Álvarez
Secretario de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos


Álvaro Ósman Narváez Díaz
Secretario de Cultura Ciudadana

Anexos de apoyo:

Síntesis marco normativo.


Anexo 1. Lenguaje inclusivo.

Anexo 2. Lectura fácil.

Anexo 3. Contenidos digitales accesibles.

Anexo 4. Accesibilidad web.

Proyectó	Revisó	Aprobó
María Pilar Pineda Puerta Secretaría de Comunicaciones	Juan Fernando Gallego Duque Líder Comunicación Digital y Organizacional. Secretaría de Comunicaciones	Mónica Orrego López Subsecretaria de Comunicaciones
Wilson Castellanos Parra Equipo de Discapacidad. SISFDH	Alter Dixon Gómez Londoño Director Técnico de Discapacidad. SISFDH	Santiago Preciado Gallego Subsecretario Técnico. SISFDH
Alfonso Medina Cepeda Profesional Universitario Secretaría de Cultura Ciudadana	Juan Pablo Castrillón Mejía Líder de Programa. Secretaría de Cultura Ciudadana	Márlon Vásquez Silva Subsecretario de Cultura

Cód. FO-GEJU-017	Formato FO-GEJU Formato Circular	 Alcaldía de Medellín
Versión 5		

Síntesis del marco normativo

Año	Instrumento	Marco normativo
2006	Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad – ONU	Considera entre otros, el derecho a la accesibilidad, la comunicación accesible y establece que “La comunicación e información incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el sistema Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, 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 toda tecnología para la información y las comunicaciones de fácil acceso”.
2009	Ley 1346	Con la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CSDPD) que luego es ratificada por el gobierno colombiano ante la ONU.
2011	NTC 5854	Sobre accesibilidad en páginas web.
2013	Ley 1618	Con la cual se garantizan los derechos de las personas con discapacidad (operativización de la CSDPCD ajustada a nuestro marco jurídico).
2013	NTC 6047	Se establecen los requisitos de accesibilidad al medio físico en espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.
2014	Ley 1712	Sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública nacional, que incluye el tema de accesibilidad.
2019	Ley 1978	Para la modernización del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC. Considera el tema de accesibilidad.
2019	Acuerdo Municipal 144	Sobre Política pública para la inclusión de las personas con discapacidad de Medellín se consideran los ejes Reconocimiento de la diversidad y Acceso y accesibilidad, que pretenden "generar un cambio en el imaginario social orientado al reconocimiento de la diversidad humana y su dignidad inherente y contribuir a la eliminación de barreras actitudinales, físicas y comunicacionales del entorno, incluyendo cualquier servicio o instalación abierta al público o de uso público; la movilidad humana y el transporte; y la información y las comunicaciones, en las zonas urbanas y rurales”.
2020	Resolución 1519	Sobre estándares y directrices para publicar la información y requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital,

Cód. FO-GEJU-017	Formato FO-GEJU Formato Circular	 Alcaldía de Medellín
Versión 5		

		y datos abiertos donde se plantea que antes del 31 de diciembre de 2020 todos los sujetos obligados (entre ellos, gubernamentales) deben cumplir con las normas de accesibilidad web.
2021	Circular No. 202160000066	De la Secretaría General y Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía el personal de carrera, provisionales, trabajadores, contratistas del Conglomerado Público de Medellín deben adoptar políticas de lenguaje claro.

Anexo 1. Lenguaje inclusivo

Nunca diga	Diga siempre
Normal	Persona sin discapacidad
Discapacitado, minusválido	Persona con discapacidad
Paralítico, parapléjico, mocho, cojo	Persona con discapacidad física
Ciego, cieguito	Persona con discapacidad visual, persona ciega o persona con baja visión
Sordo, mudo, sordo mudo	Persona con discapacidad auditiva, persona sorda, persona con hipoacusia (baja audición)
Loco, esquizofrénico	Persona con discapacidad psicosocial
Retardado, bobo, especial	Persona con discapacidad intelectual
Enano, enanito	Persona de talla baja
Sordo, ciego y mudo	Persona con sordoceguera
	Persona con discapacidad múltiple

Nota: no diga **especiales** o con **capacidades diferente**, pues todos los seres humanos somos especiales, diferentes y tenemos diferentes capacidades.


Anexo 2. Lectura fácil

Tomado y ampliado en:

<https://www.discapnet.es/areas-tematicas/disenio-para-todos/accesibilidad-de-comunicacion/lectura-facil/guia-de-lectura-facil>

Las pautas esenciales para escribir en lectura fácil son:

- Utilizar frases cortas y lenguaje sencillo
- Evitar frases en negativa
- Evitar uso de demasiados números o denominaciones matemáticas. Si no hay más remedio que insertar un número, siempre en dígitos.
- No utilizar metáforas o comparaciones que puedan ser confusas.

Cód. FO-GEJU-017	Formato FO-GEJU Formato Circular	 Alcaldía de Medellín
Versión 5		

- Acuña un único mensaje por cada frase
- Ser claro, conciso y directo.
- Utilizar un lenguaje simple y directo.
- Expresar una sola idea por frase.
- Evitar los tecnicismos, las abreviaturas y las iniciales.
- El contenido ha de seguir un ordenamiento claro y coherente.
- Todas las ideas, vocablos, oraciones o frases innecesarias deberán evitarse o suprimirse.
- Explicar de manera sencilla mediante un vocabulario si fuera necesario aquellas palabras que se consideran algo difíciles de entender.
- Las fotografías, pictogramas, gráficos o los símbolos servirán de apoyo al texto siempre que sea posible para facilitar su comprensión. Estas ilustraciones serán también fáciles de entender y tendrán una clara vinculación con el texto.

Anexo 3. Contenidos digitales accesibles

Disponible en:

https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-160770_Directrices_Accesibilidad_web.pdf

<http://www.esvial.org/wp-content/files/ESVIAL.LibroDigital.pdf>

Anexo 4. Accesibilidad web

Disponible en:

<https://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-8749.html>

<https://www.w3.org/WAI/>

