



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL**  
*Educadora de educadores*

## **LA RED...CADE EN FORMACIÓN**

### **Autores:**

**NORIDA CAMILA CARDONA MARTÍNEZ  
KATHERIN YESENIA MENDOZA VARGAS  
LADY NATALY PUENTES GONZÁLEZ**

### **Asesoras:**

**DIANA ABELLO  
ESPERANZA MONROY**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN EDUCACIÓN ESPECIAL  
BOGOTÁ D.C**

**2013**



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL**  
*Educadora de educadores*

## **LA RED...CADE EN FORMACIÓN**

### **Autores:**

**NORIDA CAMILA CARDONA MARTÍNEZ**

**KATHERIN YESENIA MENDOZA VARGAS**

**LADY NATALY PUENTES GONZÁLEZ**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIATURA EN  
EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN EDUCACIÓN ESPECIAL**

### **Asesoras:**

**DIANA ABELLO**

**ESPERANZA MONROY**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**LICENCIATURA EN EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN EDUCACIÓN ESPECIAL**

**BOGOTÁ D.C**

**2013**

## RAE

1. Información General	
<b>Tipo de documento</b>	Trabajo de grado
<b>Acceso al documento</b>	Universidad Pedagógica Nacional. Biblioteca Central
<b>Título del documento</b>	La Red...CADE en Formación
<b>Autor(es)</b>	Cardona Martínez, Norida Camila; Mendoza Vargas, Katherin Yesenia; Puentes González, Lady Nataly.
<b>Director</b>	Abello, Diana; Monroy, Esperanza
<b>Publicación</b>	Bogotá. Universidad Pedagógica Nacional, 2013. 220 p.
<b>Unidad Patrocinante</b>	Universidad Pedagógica Nacional UPN
<b>Palabras Claves</b>	Inclusión social, Discapacidad, Barreras, cultura inclusiva, política inclusiva y práctica inclusiva, educación virtual.
2. Descripción	
<p>El presente trabajo de grado, expone un proceso de investigación pedagógica realizada en uno de los puntos presenciales (SuperCADE CAD) de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano, al iniciar este proceso se lleva a cabo una caracterización, basada en las tres dimensiones del Índice de inclusión (UNESCO, 2002) cultura inclusiva, política inclusiva y práctica inclusiva, la cual permita identificar las barreras que enfrenta la población con discapacidad sensorial al hacer uso de los servicios ofrecidos. A partir de la caracterización se ve la importancia de realizar una formación constante a los servidores públicos acerca de la discapacidad, políticas inclusivas y las diferentes estrategias pertinentes para abordar a la población con discapacidad sensorial, para así optimizar la atención brindada a esta población.</p> <p>Por consiguiente, el proyecto La Red...CADE en Formación elabora una propuesta pedagógica virtual que permita la formación constante del talento humano que labora en los puntos presenciales, con el fin de promover acciones que tengan como base las tres dimensiones descritas anteriormente, pues esto permitirá la disminución de las barreras de participación que enfrenta la población con discapacidad sensorial. La propuesta virtual se materializa por medio de la realización de un curso virtual, desarrollado en la plataforma de Moodle de la Universidad Pedagógica Nacional, este curso se conforma por cuatro ejes temáticos, el primero: Información del curso, el segundo: hacia una cultura incluyente, el tercer eje: políticas inclusivas y el cuarto eje: hagamos prácticas inclusivas; se pilotea con 12 personas con estudios universitarios, obteniendo resultados favorables, que permiten evidenciar la eficiencia y utilidad del curso para el desarrollo de acciones inclusivas.</p>	
3. Fuentes	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bustos, A; Beltran, D; Instituto de Tecnologías Abiertas en Educación (ITAE) de la Universidad Pedagógica Nacional (s.f). Documento en construcción; Protocolo Para La</li></ul>	

Construcción De Programas De Formación Mediados Por TIC.

- CIF. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud. Grafo, S.A.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) alianza con INCI, INSOR entre otros; (2010), “Cartilla Orientaciones pedagógicas para la atención y la promoción de la inclusión de niñas y niños menores de seis años con discapacidad”.
- MIN. Educación; (2009). “Educación virtual”. Recopilado el 26 de Marzo del 2013, en <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-196492.html>.
- Naciones Unidas, (2006); “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”. Nueva York.
- Palacios, A. (2008). El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Madrid: CINCA.
- Petro, G. (2012 -2016). Plan Nacional de Desarrollo. Bogotá.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), Departamento Nacional de Planeación (DNP); y Fundación Saldarriaga Concha; (2012). “Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente”. Bogotá.
- Sánchez., O; Leguizamón, M. (s. f) Creación de Ambientes Virtuales como Apoyo en el Desarrollo de Asignaturas al interior de la Licenciatura en Informática. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia de Tunja (UPTC).
- UNESCO. (2002). ÍNDICE DE INCLUSIÓN Desarrollando el aprendizaje y la participación en las escuelas. Gran Bretaña.

#### 4. Contenidos

1. Introducción

2. Planteamiento de problema

3. Objetivo de investigación: Diseñar e implementar una propuesta pedagógica virtual, dirigida al talento humano que labora en la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (DDSC), que contribuya a la disminución de las barreras de participación que enfrentan las personas con discapacidad, al hacer uso de los servicios que se ofrece en los puntos presenciales.

4. Marco de Antecedentes: Revisión de proyectos investigativos sobre temáticas de entornos virtuales y desarrollo de programas de atención al ciudadano inclusivos.

5. Marco teórico: sustento literario del proceso pedagógico investigativo.

Marco metodológico

6. Desarrollo de la propuesta virtual (Curso virtual)

7. Análisis y resultados

8. Conclusiones

9. Bibliografía

10. Anexos

## 5. Metodología

La metodología desarrollada en el presente trabajo investigativo, se lleva a cabo por medio de una investigación acción, enfoque cualitativo y un paradigma socio-crítico y la línea de investigación es mediaciones comunicativas, todo este proceso se desarrolla mediante cuatro fases:

- Fase de reconocimiento del contexto: se realiza la selección del punto presencial SuperCADE CAD y se emplean instrumentos como entrevistas, observación participante y talleres pedagógicos.
- Diseño curso virtual: se tiene como base el protocolo para la construcción de programas de formación mediados por las TIC (ITAE de la UPN) y el diseño instruccional de ambientes virtuales de aprendizaje desde una perspectiva constructivista (Peralta Aidé, Díaz Frida), a partir de esto se establecen los contenidos del curso y la estructura general. Para realizar las actividades se emplean programas ofrecidos por moodle y otros como: jcllc y hotpotatoes.
- Pilotaje: Para su implementación se establecen dos grupos, el primero es conformado por seis servidores públicos y el segundo por seis personas con estudios universitarios, este último brindará observaciones y sugerencias sobre el diseño, contenido y actividades del curso con el fin de fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Análisis y resultados: La información que se obtiene de las entrevistas que se realizaron al segundo grupo de estudiantes, luego de haber participado en el curso virtual, teniendo en cuenta sus respuestas sobre el aprendizaje adquirido y la estructura del curso, se evidencia el impacto y funcionalidad de esta formación.

## 6. Conclusiones

Generales del proceso pedagógico investigativo:

- La Alcaldía Mayor de Bogotá mediante la ejecución de los proyectos de investigación, ha evidenciado la necesidad de vincular al educador especial como un mediador entre DDSC y la ciudadanía con discapacidad sensorial, para promover procesos de inclusión social.
- Los servidores públicos mediante la formación de temáticas relacionadas a la discapacidad, estrategias de comunicación y orientación y movilidad fortalecen los procesos de atención que se llevan a cabo en los puntos presenciales de la DDSC.
- En la medida en que las entidades de servicios públicos y privados inicien el proceso de reconocimiento de la diferencia, mediante el uso del diseño universal y sean partícipes en capacitaciones sobre temas de inclusión, las poblaciones con discapacidad recibirán un servicio con calidad.
- Existen otros escenarios de acción para el educador especial, quien ya no se limita a desarrollar procesos educativos en la escuela, sino en otros escenarios sociales, contribuyendo a una transformación social mediante el diseño y la implementación de diferentes estrategias pedagógicas.

<b>Elaborado por:</b>	Cardona Martínez, Norida Camila; Mendoza Vargas, Katherin Yesenia; Puentes González, Lady Nataly		
<b>Revisado por:</b>	Abello, Diana; Monroy, Esperanza		
<b>Fecha de elaboración del Resumen:</b>	30	11	2013

## **AGRADECIMIENTOS**

*Agradezco en primera medida a Dios por la sabiduría y fortaleza de realizar este proceso de formación, en segunda medida, ofrezco mis más humildes agradecimientos a mi madre Consuelo Martínez, mi padre Hernán Cardona y mi hermana Mayra Alejandra Cardona quienes me brindaron su apoyo incondicional para culinaria esta etapa de mi vida; a mi hijo Jindher Camilo por su compañía incondicional en las largas horas de estudio, por aceptar y comprender las tantas veces que no pudimos salir por quedarme estudiando y por convertirse en el motor de mi vida, por quien tanto me esfuerzo y salgo adelante.*

*Tercera medida agradezco humildemente a mis compañeras las ñoñas por estos 5 años de compañía, risas, alegrías, peleas y tristezas que aportaron grandes cosas en mi vida, y por último agradezco a mis dos compañeras con quienes finalice este proceso, a Katerin Mendoza por comprender y aportar en la construcción de este trabajo de grado, por soportar nuestros genios y no abandonar este gran proyecto y a Lady Puentes, por ser más que una compañera de estudio, por ser mi cómplice mi amiga, mi apoyo y la mas ñoña de las ñoñas, por su comprensión, sus regaños, sus consejos y por el amor que tuvo con este trabajo.*

**Camila, C**

*Agradezco a Dios en primer lugar por estar junto a mi todo este tiempo brindándome de su fortaleza, su amor, su paciencia, su nobleza y sabiduría, las cuales han orientado mi camino y han transformando mi vida poco a poco; él es mi Padre Amado y mi fuerza, todo lo que soy y tengo es gracias a Él.*

*En segundo lugar agradezco a mi Familia, especialmente mis padres y mi abuela quienes me han apoyado en este largo proceso, con su gran amor y cariño me han acompañado día a día, los amo y es uno de los más bellos regalos que Dios me ha dado. A Mario quien con su amor y alegría ha estado a mi lado animándome en los momentos difíciles, lo quiero mucho y es una persona muy especial para mí. Y Por último quiero nombrar a mi grupo de investigación ya que, les agradezco por haberme permitido compartir junto a ellas este proceso de formación que no fue nada fácil, pero que gracias a Dios se nos dieron las cosas y todo salió muy bien.*

**Katherin, M**

*Le agradezco a Dios, a la virgen y ángeles por haberme dado fortaleza y sabiduría en este largo proceso de formación. A mi familia por brindarme amor, comprensión y apoyo incondicional en momentos de debilidad, dificultad y ausencia, a mi novio*

*que me vio crecer en estos años de carrera profesional gracias por su paciencia,  
compañía, ayuda y amor... Los amo*

*A mis ñoñas con las cuales compartí todos estos años de amistad gracias por  
confiar y creer en mí y haber hecho de esta etapa universitaria un camino  
inolvidable. A mis compañeras de trabajo de grado que a pesar de las dificultades  
en la realización del proyecto, éstas fueron superadas con perseverancia,  
compañerismo, motivación y rigurosidad, dando excelentes resultados...*

*A Norida como quedo bautizada en proyecto, gracias por no dejarme sola en los  
momentos de crisis, sabe lo mucho que la quiero y lo importante que fue para  
poder culminar esta carrera...*

**Lady, P**



## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>13</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>18</b>
General.....	18
Específicos .....	18
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>19</b>
<b>MARCO DE ANTECEDENTES</b> .....	<b>22</b>
<b>MARCO LEGAL</b> .....	<b>44</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>54</b>
<b>MODELO PEDAGOGICO CONSTRUCTIVISTA</b> .....	<b>72</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>73</b>
<b>PARADIGMA SOCIO-CRÍTICO:</b> .....	73
<b>INVESTIGACIÓN ACCIÓN</b> .....	74
<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	76
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	77
<b>FASE 2 Diseño del Curso virtual:</b> .....	80
<b>INSTRUMENTOS</b> .....	<b>84</b>
<b>LA ENCUESTA</b> .....	84
<b>DIARIO DE CAMPO</b> .....	85
<b>TALLER:</b> .....	86

<b>PROPUESTA PEDAGOGICA VIRTUAL.....</b>	<b>86</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>86</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>89</b>
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>91</b>
General.....	91
Específicos.....	91
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>92</b>
<b>Planteamiento de las diferentes temáticas del curso:.....</b>	<b>96</b>
<b>Proceso escritural del curso: .....</b>	<b>96</b>
<b>Proceso de realización de material: .....</b>	<b>96</b>
<b>Proceso de implementación .....</b>	<b>98</b>
<b>Metodología de las actividades.....</b>	<b>98</b>
<b>CURSO VIRTUAL .....</b>	<b>101</b>
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>161</b>
<b>Resultados contextualización: .....</b>	<b>161</b>
<b>Resultados pilotaje curso.....</b>	<b>178</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>194</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>200</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>220</b>

## INTRODUCCIÓN

Es necesario reconocer a todo ser humano desde la diferencia, como un sujeto de características, capacidades y condiciones de vida diferentes que los hacen seres únicos; aun así, en nuestra sociedad, las desigualdades sociales ponen en desventaja a las personas con discapacidad generando una exclusión social, la cual debe ser transformada en inclusión, pues desde ésta, se toma consciencia y responsabilidad social desarrollando acciones que respondan a las necesidades de todas las personas con discapacidad, brindando igualdad de oportunidades y acceso a los diferentes servicios sociales. Ahora bien, a causa de reconocer y aceptar la diversidad como un valor que promueve la inclusión en nuestra sociedad, el proyecto La Red... CADE en Formación, toma como base el Plan Nacional de Desarrollo Bogotá Humana, 2012, específicamente el sector de Integración Social, el cual presenta dos ejes de interés para éste trabajo, *“el primero es: una ciudad que reduzca la segregación y la discriminación, “el ser humano en el centro de las preocupaciones del desarrollo” resaltando a Bogotá como un territorio que defiende, protege y promueve los derechos humanos; y segundo propone una Bogotá en defensa y fortalecimiento de lo público, en dicho eje sus objetivos se basan en el fortalecimiento de la función administrativa y desarrollo institucional, y en la realización de un gobierno digital y una ciudad inteligente y humana, con el fin de mejorar la atención de la Administración Distrital para ofrecer un buen servicio a la ciudadanía”.*

En aras de lograr lo anterior, desde La Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano, encargada de apoyar los programas de atención de los servicios distritales, nacionales y algunas de orden privado, surge la preocupación por mejorar la atención a las personas con discapacidad en los puntos presenciales de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (DDSC), por esta razón en el año 2011 se generó una alianza con la Universidad Pedagógica Nacional con el

programa curricular Licenciatura en Educación con énfasis en Educación Especial, dando inicio al proyecto pedagógico investigativo InclusiCADE, el cual está articulado con docentes en formación, quienes promueven procesos pedagógicos que ayudan a la disminución de las diferentes barreras a las que se ven enfrentadas las personas con discapacidad.

El proyecto inclusiCADE formó a los coordinadores, guías trámite, e informadores de todos los CADES y enfatizó sus capacitaciones en el SuperCADE Suba y Américas; el resultado de este trabajo evidenció la necesidad de formar a todo el talento humano que labora en la DDSC, por tanto, se continúa este proceso por medio del proyecto *La Red...CADE en Formación*, el cual propone la elaboración de un curso virtual que tiene como base las tres dimensiones descritas por el Índice de Inclusión (UNESCO, 2002) puesto que, son tres ejes transversales que promueven o dificultan la inclusión social; las dimensiones son: *la cultura* la cual hace referencia a todos los valores, creencias y comportamientos que tienen las personas; *las políticas* siendo estas las leyes y normas que rigen a una comunidad y *las prácticas*, las cuales involucran la cultura y las políticas en las actividades que realiza una persona o una comunidad.

De acuerdo a estas dimensiones el curso tiene cuatro ejes temáticos, el primero; “*Información del curso*” el cual presenta un recorrido sobre el curso virtual mostrando las diferentes herramientas y cómo usarlas, esto con el fin de facilitar la navegabilidad dentro del curso, el segundo; denominado “*hacia una cultura incluyente*” expone las diversas perspectivas del concepto de discapacidad y las diferentes barreras que enfrentan las personas con discapacidad; el tercero, “*políticas inclusivas*”, muestra cuales son las leyes que acogen a la discapacidad y a su vez que políticas se pueden fortalecer en la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano hacia las personas con discapacidad y el cuarto; “*hagamos prácticas inclusivas*”, articula las dos anteriores generando acciones que acepten y respeten la diversidad, por ello, se brindará estrategias de comunicación y movilidad para fortalecer los procesos de atención que tiene la comunidad que labora en la DDSC

hacia los usuarios que hacen uso de los trámites y servicios ofrecidos en los puntos presenciales.

Sin embargo, para poder llevar a cabo este curso es necesario conocer la realidad sobre el clima laboral que se manifiesta en el canal presencial de la DDSC, por ende el proyecto toma como punto de referencia el SuperCADE CAD, en donde se realiza una observación participante la cual permite caracterizar el CAD en relación a las tres dimensiones mencionadas anteriormente, simultáneo a esto, se llevan a cabo talleres presenciales, la aplicación de éstas permiten conocer las verdaderas dificultades que presentan los servidores públicos al momento de prestar el servicio a la ciudadanía con discapacidad, proporcionando como base las temáticas relevantes que se tratan en el curso virtual.

Finalmente, el curso virtual es piloteado por dos grupos, el primero está conformado por seis servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y el segundo por seis personas particulares con estudios universitarios, este último grupo son quienes dan su opinión ya sea negativa o positiva frente a las temáticas y las actividades trabajadas y a su vez sobre el aprendizaje que adquirieron en la realización del curso, teniendo en cuenta que esto contribuye para el fortalecimiento de las posteriores modificaciones que se realizan en el curso.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano se encarga de facilitar la interacción entre los ciudadanos con la Administración Distrital, mediante la prestación de servicios de entidades Nacionales, Distritales y algunas Privadas, permitiendo que los ciudadanos accedan a los diferentes servicios en función de sus necesidades e intereses, es por ello que en su preocupación por mejorar la calidad del servicio brindado hacia las personas con discapacidad, en el año 2011 establece una alianza con el programa curricular de la Licenciatura en Educación con énfasis en Educación Especial de la Universidad Pedagógica Nacional, desarrollando así el proyecto InclusiCADE.

Para iniciar el trabajo investigativo en el canal presencial de la DDSC, InclusiCADE implementó como instrumento de recolección de información un diagnóstico de necesidades, por medio del cual identificaron los facilitadores y las barreras físicas, de acceso a la información y comunicación manifestadas en los puntos de atención presencial entre las barreras físicas encontraron: la dificultad para ingresar a un punto presencial, pues algunas entradas de los CADES y SuperCADES están sin pavimentar y aquellos puntos presenciales que tienen escaleras las tienen deterioradas, además algunas rampas ubicadas en la entrada, no son accesibles a la población con discapacidad y adultos mayores (caminadores, muletas, bastones y sillas de ruedas).

Del mismo modo, la información visual ubicada en los puntos presenciales como: la señalética, ruta de evacuación, horarios de atención, avisos de baños públicos, vallas publicitarias, entre otras, no son accesibles, pues la información brindada no

se encuentra adaptada en braille y/o señas, el contraste de color y tamaño de la letra en algunos no es apropiado, además se suministra demasiada información y la inadecuada ubicación de los mismos en el punto presencial, no permite que haya una transmisión clara del mensaje para las personas con discapacidad sensorial.

Ahora bien, al momento de llegar a cualquier punto presencial los ciudadanos obtienen un turno por medio de un digiturno el cual le indica el momento en el que serán atendidos, estos turnos vienen impresos y no están adaptados en braille para las personas con discapacidad visual lo que impide conocer el número asignado, cada turno aparece en una pantalla digital, la cual tampoco está adaptada para esta población, ya que, esta no tiene un parlante que avise el turno a seguir, sin embargo, para reemplazar de cierto modo dicho parlante, los servidores en algunas ocasiones dicen a voz alta los turnos a seguir para orientar a los usuarios, pero por la afluencia de los mismos, la voz de los servidores se pierde en el espacio.

Otra característica identificada por el proyecto InclusiCADE fue la interacción que tienen los servidores públicos con las personas con discapacidad auditiva al momento de brindar un servicio, es recursiva, ya que emplean diferentes estrategias para la comunicación como el uso del papel y lápiz y el español signado, aunque algunos servidores públicos han recibido capacitaciones por parte de FENASCOL, para el aprendizaje de la Lengua de Señas Colombiana, éste no fue significativo ya que las capacitaciones fueron esporádicas y no permitieron la interiorización del mismo para su uso diario; por lo tanto al momento de atender a una persona con discapacidad auditiva, no recuerdan en su mayoría las señas vistas en las capacitaciones, dificultando en cierto modo la interacción con esta población.

Por consiguiente, con la identificación de las barreras y facilitadores, InclusiCADE utiliza como estrategia un programa de formación presencial dirigido a: los guías

trámite e informadores, que tiene como objetivo brindar herramientas comunicativas y de movilidad, que contribuyan a la disminución de las barreras de participación que presenta la población con discapacidad sensorial al momento de interactuar con el personal de la DDSC, mejorando de esta forma la calidad del servicio ofrecido para la comunidad con discapacidad; sin embargo, al llevar a cabo este proceso de formación presencial, surgieron varias dificultades como la falta de cobertura de formación para todos los servidores de la DDSC, la asistencia intermitente a las capacitaciones debido a la gran afluencia de usuarios en los puntos presenciales, lo cual no permite que haya una asistencia y participación constante por parte de los servidores a las capacitaciones.

En vista de las dificultades generadas en la formación presencial, surge la necesidad de ampliar la cobertura de formación hacia todo el talento humano que labora en la DDSC, por ello, el proyecto *La Red...CADE en Formación* da continuidad a este proceso desarrollando diferentes acciones que permiten conocer la realidad que diariamente viven los servidores públicos al momento de interactuar con los usuarios, específicamente usuarios con discapacidad, pues esto permite conocer las diferentes temáticas y estrategias que se deben abordar en la formación al personal de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano fortaleciendo la atención que brindan hacia esta población, razón por la cual, se toma el SuperCADE CAD, como punto de referencia, puesto que, es el punto presencial con mayor afluencia de usuarios, cuenta con entidades de orden Nacional, Distrital y Privado y es el punto que tiene una mayor complejidad en su operación y organización.

Así pues, se inicia en el SuperCADE CAD una caracterización en relación a las tres dimensiones descritas por el Índice de Inclusión (UNESCO, 2002) la cultura, la política y las prácticas Inclusivas, puesto que son ejes transversales que promueven o dificultan los procesos de inclusión en un contexto determinado; esta caracterización se realiza mediante la implementación de talleres presenciales, observaciones participantes y aplicación de encuestas a usuarios con



discapacidad dentro del punto presencial, a fin de identificar si la comunidad que labora en el CAD, desarrolla acciones que propicien la inclusión social, mediante la igualdad de oportunidades y la no discriminación, reconociendo y aceptando la diferencia como algo natural del ser humano.

De modo que, durante la realización de estas acciones se identifican las mismas dificultades que evidenció el proyecto InclusiCADE; en primera instancia, mediante las encuestas a los usuarios con discapacidad y la observación participante que se realiza al interior del SuperCADE CAD, se identifica que, la accesibilidad al punto presencial presenta barreras que dificultan a los usuarios con discapacidad motora y discapacidad visual participar de manera autónoma, pues, la inclinación de la rampa no se ajusta a la normativa legal vigente de accesibilidad y el deterioro de las escaleras obstaculiza el ingreso y desplazamiento de esta población, asimismo, la información que se encuentra en las vallas y los carteles no es accesible a toda la comunidad, ya que, no tiene en cuenta los parámetros del diseño universal, como: el contraste, el tamaño de la letra, las adaptaciones específicas en braille y lengua de señas, que posibilitan la lectura a las personas con discapacidad sensorial.

En segunda instancia, se identifica que los servidores públicos brindan una atención cordial y respetuosa hacia las personas con discapacidad, pues desde el momento en el que ingresa la persona le brindan una atención preferencial, ya que, el servidor público se acerca y le hace entrega del turno preferencial realizando un acompañamiento permanente dentro del punto presencial, sin embargo, las estrategias que emplean para orientar a una persona con discapacidad visual no son adecuadas, puesto que, lo abrazan, lo toman del brazo y no le indican claramente los pasos a seguir.

Finalmente, se identifica por medio de los talleres presenciales dirigidos a los servidores públicos que laboran en el SuperCADE CAD, dificultades como la asistencia intermitente, por la gran afluencia de usuarios que hace uso de los

servicios ofrecidos en el punto presencial, pues, para ellos prevalece la atención a la ciudadanía que la asistencia a una capacitación, de igual manera, la rotación semanal de turnos que manejan los servidores públicos no permite que haya una participación constante, no obstante, en los talleres realizados algunos de los servidores que asistieron mostraron una actitud positiva frente a los temas desarrollados, ya que expresan interés por profundizar sobre los temas como la inclusión de las personas con discapacidad y las estrategias de comunicación y orientación para mejorar la interacción con la población con discapacidad sensorial, permitiéndoles brindar una atención con calidad y un óptimo servicio.

En aras de fortalecer el servicio que ofrecen los servidores públicos a la población con discapacidad sensorial, el *Proyecto La Red...CADE en Formación*, plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo diseñar e implementar una propuesta pedagógica virtual dirigida al talento humano que labora en la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano (DDSC), que contribuya a la disminución de las barreras de participación que enfrentan las personas con discapacidad, al hacer uso de los servicios que se ofrece en los puntos presenciales?

## **OBJETIVOS**

### **General**

Diseñar e implementar una propuesta pedagógica virtual, dirigida al talento humano que labora en la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (DDSC), que contribuya a la disminución de las barreras de participación que enfrentan las personas con discapacidad, al hacer uso de los servicios que se ofrece en los puntos presenciales.

### **Específicos**

- Caracterizar el SuperCADE CAD a partir de las dimensiones propuestas en el índice de inclusión.
- Identificar los recursos técnicos y tecnológicos que favorecen el aprendizaje de los participantes del curso virtual.
- Diseñar material didáctico dirigido a los participantes, que favorezca los procesos de aprendizaje dentro de la propuesta pedagógica virtual.

## JUSTIFICACIÓN

El proyecto pedagógico InclusiCADE en su ejecución durante el año 2012, formó a informadores y guías trámites de los SuperCADE Américas y Suba, cumpliendo el objetivo de fortalecer la prestación del servicio a las personas con discapacidad en los puntos presenciales de la DDSC; por el gran impacto que generó este proceso y los resultados obtenidos, se ve la necesidad de brindar una formación con una cobertura más amplia, por tanto, en el año 2013 se da continuidad, con el proyecto *La Red...CADE en Formación*, ya que, este proyecto plantea desde su inicio, realizar una formación virtual que acoja a todo el talento humano de la DDSC, contribuyendo a la disminución de las barreras de participación que enfrentan las personas con discapacidad, pues se propende concientizar a las personas sobre el tema de discapacidad, brindando del mismo modo estrategias para fortalecer la interacción con esta población.

Lo anterior, lo realiza un grupo investigativo de la Licenciatura de Educación con Énfasis en Educación Especial, ya que, poseen competencias conceptuales y pedagógicas para abordar la población con discapacidad, por ello, desde el proyecto *La Red...CADE en Formación* se define el educador especial como un sujeto que propone y realiza múltiples acciones a fin de dar una respuesta apropiada de acuerdo a las necesidades específicas que manifiestan las personas con discapacidad; desarrollando diferentes procesos pedagógicos e investigativos pertinentes para potenciar integralmente tanto las capacidades de las personas con discapacidad como las acciones inclusivas de la sociedad, en donde las personas con discapacidad participen activamente como sujetos autónomos en la

toma de decisiones y en la contribución, vinculación y acceso a los beneficios y recursos del desarrollo cultural, político, económico y social.

Para ejecutar el presente proyecto, es necesario conocer la realidad que se vive diariamente en los puntos presenciales, por tanto, se selecciona el SuperCADE CAD como punto de referencia, teniendo en cuenta, que es el punto presencial con mayor afluencia de ciudadanos y el que tiene bajo un mismo techo la gran mayoría de entidades de orden nacional, distrital y algunas de orden privado, de acuerdo a estas particularidades este punto permite identificar las necesidades que presenta la comunidad que labora allí, en cuanto a la atención y el servicio que ofrecen a la población con discapacidad. Para iniciar este proceso se realiza una caracterización basada en las tres dimensiones citadas en el Índice de Inclusión (UNESCO, 2002) la cultura, las políticas y las prácticas inclusivas que desarrollan los servidores públicos al momento de interactuar con una persona con discapacidad usuaria de los servicios ofrecidos en el CAD.

Simultáneamente, el proyecto pedagógico investigativo, desarrolla cuatro talleres formativos dirigidos al talento humano del punto presencial seleccionado, con el objetivo de identificar las necesidades que presentan en la atención y comunicación con usuarios con discapacidad, lo cual contribuye para la construcción del curso virtual en cuanto a las temáticas y actividades pedagógicas que dejan como resultado un aprendizaje significativo, el cual permite el fortalecimiento en la prestación del servicio con calidad no solo a esta población sino también a toda la comunidad capitalina.

En este orden de ideas, el proyecto trabaja en la construcción e implementación de un curso virtual, dirigido al talento humano que labora en la DDSC, por medio del cual se busca dar solución y aclaración a las inquietudes y necesidades que presentan los servidores públicos ante la atención a la población con discapacidad, específicamente con discapacidad sensorial; ya que esta formación virtual, se sustenta mediante las tres dimensiones del Índice de Inclusión

(UNESCO, 2002): la cultura, la políticas y la prácticas inclusivas, dado que, mediante esta estructura virtual, se brinda una formación constante dirigida a los servidores públicos de la DDSC, quienes tienen, en primera instancia; una concientización frente a las barreras que enfrentan las personas con discapacidad sensorial en la interacción con su contexto, en segunda instancia; un conocimiento general sobre las diferentes políticas establecidas hacia la población con Discapacidad y lo relacionado al servicio al ciudadano y por último el uso de estrategias comunicativas que le permiten interactuar con usuarios con discapacidad para así fortalecer la atención ofrecida en el canal presencial.

Finalmente el proyecto *La Red...CADE en Formación*, con el desarrollo del curso virtual permite educar a la ciudadanía en pro de la inclusión de las personas con discapacidad pues la educación virtual posibilita una flexibilización del tiempo en la realización de las actividades pedagógicas, lo cual no significa que dispongan de menos tiempo en las mismas, sino que esta flexibilización permite que los estudiantes tengan una participación constante en el curso, ya que, trabajan en él de acuerdo a su horario personal, teniendo en cuenta que debe cumplir con los requerimientos del mismo y son ellos mismos los responsables de su proceso de aprendizaje.

## MARCO DE ANTECEDENTES

Durante la ejecución del proyecto *La Red...CADE en Formación*, se ha llevado a cabo una revisión de investigaciones nacionales e internacionales, relacionadas en primer lugar, con los programas de atención y servicio al ciudadano, específicamente ciudadanos con discapacidad; estas investigaciones desarrollan temas importantes como los programas de accesibilidad que se pueden llevar a cabo en los diferentes canales de atención a la ciudadanía, con el fin de optimizar el servicio a la población con discapacidad; y en segundo lugar con proyectos fundamentados en la implementación de la educación virtual que tienen como propósito la flexibilización en cuanto al espacio, tiempo y ritmo de estudio, que favorezcan el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Estos proyectos y programas mencionados se irán puntualizando durante el desarrollo del presente documento, ya que la descripción en detalle de cada uno de ellos es fundamental porque permite dar una mirada general acerca de los procesos que se han realizado a nivel nacional e internacional sobre el tema de servicios y atención para personas con discapacidad que promueven la inclusión social. A partir de esta revisión, el proyecto *La Red...CADE en Formación* fortalece su propuesta pedagógica virtual en lo que se refiere a optimizar la atención brindada por el canal presencial de la DDSC a los usuarios con Discapacidad.

*Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente:*

La “*Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente*” constituida durante el año 2012 por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), Departamento Nacional de Planeación (DNP) y Fundación Saldarriaga Concha, es una guía referida exclusivamente a los procesos de inclusión social que se deben llevar a cabo en los servicios de atención al ciudadano ofrecidos por la Administración Pública, mediante las diferentes entidades Distritales y Privadas. La guía trabaja a partir del empoderamiento de los derechos de las personas con Discapacidad y las condiciones que las entidades deben tener para garantizar el acceso a los trámites y servicios en igualdad de condiciones para todos los usuarios.

Esto aporta al proyecto las diversas estrategias que se pueden utilizar para identificar y minimizar las barreras para la participación de las personas con discapacidad manifestadas en el canal presencial de la DDSC, y de esta forma diseñar una propuesta mediante la concientización hacia la Discapacidad, y el uso de estrategias comunicativas, que pretendan fortalecer la atención, lo que llevaría al aumento en la participación de las personas con discapacidad, contribuyendo de esta forma a la construcción de una cultura incluyente y la optimización y adecuación del canal de atención presencial de la DDSC a las necesidades de la población usuaria de los servicios que ofrece, posteriormente se describe el desarrollo y objetivos de la Guía en los procesos de atención al ciudadano:

Bogotá (2012); “*Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente*”

Es un manual dirigido al personal que labora en la Administración pública, con el fin de promover un servicio inclusivo, mediante la orientación de pautas sobre estrategias de comunicación, definición y aclaración de términos adecuados para una persona con discapacidad y adaptaciones físicas, que permitan el fortalecimiento de la atención a los usuarios con discapacidad; esta guía, fue elaborada en conjunto con la Fundación Saldarriaga Concha y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), en aras de dar cumplimiento a la ley 1346 de



2009, (la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad), promoviendo el buen servicio a la ciudadanía y la accesibilidad a las personas con discapacidad.

La Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, busca brindar herramientas que orienten a las entidades de la administración pública a eliminar o disminuir cualquier barrera que impida a una persona con Discapacidad acceder a un bien o servicio, dando una serie de pautas básicas en los deberes que tienen las entidades públicas para con los ciudadanos, esta guía tiene en cuenta la individualidad de cada sujeto, por lo tanto considera importante mencionar las diferentes adaptaciones que se deben realizar en los establecimientos públicos, a fin de que todas las personas puedan participar efectivamente de las oportunidades de desarrollo acceder a los bienes y servicios en igualdad de condiciones, contribuyendo al fortalecimiento del servicio prestado por las entidades.

También se menciona la importancia de generar una conciencia en los servidores públicos al brindar un trato adecuado y oportuno a toda la población, mediante el respeto y el valor que se otorga a todas las relaciones humanas, fundamentándose en la aceptación y reconocimiento de la diferencia, donde todos los individuos tengan la posibilidad de participar activamente en una sociedad, concluyendo de esta manera la guía resalta que “el respeto por los ciudadanos implica el conocimiento general por parte de todos los servidores públicos de los tipos de Discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente”. (2012. P.4).

“LA OPADI”, Oficina de Atención para el Discapacitado; Programa de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Durante la búsqueda de información sobre los procesos de inclusión que se han llevado a cabo en relación a la atención y servicio al ciudadano, el proyecto *La*

*Red...CADE en Formación*, resalta un programa de atención a la población con discapacidad que se viene desarrollando desde 1997, a cargo de la Registradora Nacional del Estado Civil, en el cual se ofrece el trámite de la expedición de la cédula para las personas con Discapacidad y Adultos Mayores, este programa es catalogado como uno de los precursores en lo que se refiere a la atención al ciudadano con Discapacidad en Bogotá, puesto que fue el primer programa de atención interesado en brindar un servicio que responda a las necesidades de estas dos poblaciones, mediante la implementación de un plan de acción dirigido por personas con Discapacidad, con el fin de promover la igualdad de oportunidades en cuanto al uso de los servicios nacionales, contribuyendo al bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de las personas; posteriormente se mostrarán las causas y objetivos que dieron paso a la apertura de la OPADI (Oficina de atención al Discapacitado), y como es su funcionamiento actualmente:

En sus inicios LA OPADI fue un proyecto social dirigido por el funcionario Raúl Neira Muñoz quien es una persona con Discapacidad Visual y desde su propia experiencia se preocupó por brindar una atención en igualdad de condiciones a las personas con discapacidad, debido a que antes del año 1997 aún no había establecido un programa de atención dirigido a la comunidad con Discapacidad; fue por esta razón que el funcionario Muñoz pensó en brindar el servicio de expedición de cédulas de ciudadanía para las personas con discapacidad y adultos mayores, promoviendo de esta forma el derecho a la identidad; el impacto que ocasionó el desarrollo del proyecto fue muy positivo, ya que se fomentó el derecho a la participación política y se fortaleció el sistema de identificación en Colombia.

En consecuencia, los adultos mayores y las personas con discapacidad empezaron a ejercer sus derechos como ciudadanos, siendo atendidos de una manera apropiada y confortable, teniendo en cuenta sus diversas particularidades. Es por ello que la Registraduría Nacional del Estado Civil, acogió el proyecto y el día 26 de Abril de 1997 abrió las puertas de la OPADI (oficina para la atención al

Discapacitado) con el objetivo de hacer partícipes a los ciudadanos con Discapacidad y Adultos mayores de sus derechos como miembros de una comunidad, haciendo uso del servicio ofrecido por el OPADI, que tiene como propósito facilitar el proceso de expedición de cédulas de ciudadanía la cual permite tener el acceso a los sistemas de salud, Fondo de pensiones, cesantías, y créditos, para así mejorar la calidad de vida de las personas en Colombia.

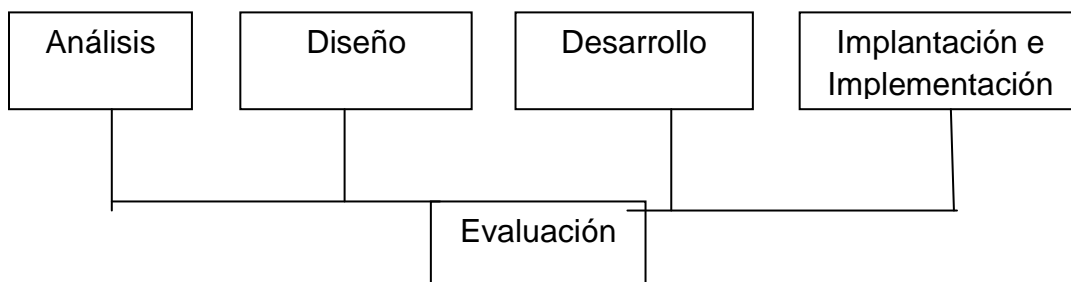
Creación de Ambientes Virtuales como Apoyo en el Desarrollo de Asignaturas al interior de la Licenciatura en Informática (Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia de Tunja (UPTC); Miguel Ángel Leguizamón Páez; Olga Najjar Sánchez.

El proyecto tiene como propósito desarrollar herramientas de tipo virtual, buscando apoyar el desarrollo de temáticas que se cursan en la asignatura de la introducción a la informática, para estudiantes que están en primer semestre de la Licenciatura en informática, razón por la cual se llevó a cabo la implementación de un módulo virtual semipresencial a fin de integrar lo educativo y lo tecnológico, para generar productos innovadores que logren mejorar y motivar a los educadores y estudiantes durante el proceso de enseñanza aprendizaje.

Con la ejecución del módulo virtual se pretende apoyar y complementar el conocimiento adquirido de los estudiantes durante la impartición de las clases presenciales; teniendo en cuenta el entorno, el docente proporciona dentro del curso un nivel básico de los conceptos y temáticas desarrollados en las clases magistrales, y brinda las indicaciones para el ingreso a la aplicación virtual, con el fin de que los estudiantes interactúen con el material educativo, además de poder definir su propia ruta de aprendizaje, en relación a sus preferencias, fortalezas, y dificultades que presentaron durante su proceso de formación; permitiendo así apoyar la labor del educador y mejorar la actividad académica del educando.

En la metodología de desarrollo para el módulo virtual el proyecto empleó un diseño instruccional entendido como “la planificación de la educación que implica la elaboración de guiones, planes, proyectos, y que generalmente se lleva a cabo bajo procedimientos estandarizados” (Serrano y Ponds. 2008. P 114). Es decir que se precisa de la elaboración de un proceso sistemático planificado y estructurado, apoyado en una orientación pedagógica del aprendizaje, que busca producir una amplia gama de materiales educativos tecnológicos adecuados a las necesidades de los estudiantes, lo que constituye el armazón secuencial de las temáticas a desarrollar, fundamentadas desde la teoría del aprendizaje significativo en la cual se pretende que el aprendizaje sea un proceso activo, en el cual los estudiantes construyan nuevos conceptos a partir de sus conocimiento previos, permitiendo que el estudiante seleccione y transforme la información, construye hipótesis y tome decisiones, mediante la consolidación de su estructura cognitiva, con el fin de dar un significado y organización a cada experiencia que ha tenido.

El Modelo de Instrucción está integrado por las siguientes fases



### **Análisis y Resultados**

En primera instancia se determinó el rendimiento de los estudiantes de primer semestre en relación a las temáticas a impartir, con base a lo anterior se realizó un análisis sobre las alternativas en que se presentarían los temas, y se optó por el

uso de la red como estrategia de formación y apoyo a la clases presenciales, puesto que la utilización de herramientas virtuales genera mayor interactividad y motivación en los estudiantes e incluso en el docente, sobre las diferentes temáticas a abordar. Posteriormente en la validación se determinó el nivel o grado de aprendizaje y adquisición de conocimientos por parte de los estudiantes de primer semestre que cursaban la asignatura Introducción a la Informática, los cuales participaron del módulo virtual, obteniendo resultados muy positivos en el rendimiento académico por parte de las personas que accedieron al módulo virtual, ampliando en un alto porcentaje la cantidad de estudiantes que respondieron asertivamente a preguntas relacionadas con los temas propuestos durante el curso, mostrando que el uso de herramientas tecnológicas puede hacer más enriquecedor el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Para concluir se puede decir que el desarrollo de esta investigación, sustenta la importancia de la implementación del módulo virtual a cargo del proyecto *La Red...CADE en Formación*, puesto que en primer lugar apoya y complementa los talleres presenciales llevados a cabo en el CAD, sobre la Discapacidad, dirigidos a toda la comunidad que labora en este punto presencial con el fin de fortalecer los procesos de atención, además de responder a la necesidad de implementar una propuesta pedagógica que acoge no sólo al personal del CAD, sino a todo el talento humano de la DDSC, mediante la utilización de herramientas de apoyo virtual que permitan incentivar a esta población para acceder y participar de los temas y actividades sobre la Discapacidad planteados en el módulo virtual, que tendrá como fin optimizar el servicio ofrecido por el canal presencial de la DDSC a los ciudadanos con Discapacidad, específicamente a la comunidad con Discapacidad sensorial.

“Una Experiencia Significativa En Educación Virtual”; Universidad de Boyacá, Colombia; Clara Patricia Avella Ibáñez

Es un proyecto que se ha llevado a cabo desde el año 2005, por docentes de la Universidad de Boyacá, con el propósito de indagar sobre las posibles alternativas actuales que se ofrecen en educación, razón por la cual se tomó la decisión de incorporar una modalidad virtual como apoyo al desarrollo de actividades académicas presenciales; lo cual inició como un proyecto de investigación dirigido por una docente, los resultados obtenidos durante este proceso motivaron a la Universidad a la adquisición de un plataforma virtual propia desarrollada por la Universidad Tecnológica de Chile (UTEM VIRTUAL), puesto que es una institución que tiene mayor experiencia y conocimiento de esta modalidad educativa.

Con la adquisición de la plataforma virtual la Universidad de Boyacá modifica su estructura administrativa formando la Vicerrectora de Educación Virtual (VREV), con el fin de consolidar una dependencia específica para el desarrollo e implementación de la Educación Virtual, en la cual se definen las políticas y estrategias para la capacitación de docentes sobre la modalidades B-elearning (aprendizaje combinado presencial y virtual), y E-learnig (Aprendizaje a distancia) para así, complementar las asignaturas impartidas presencialmente en todos los programas académicos de la Universidad. Lo anterior conlleva a decir que se Utiliza la plataforma virtual para capacitar a los docentes de la Universidad a través de diplomados y cursos virtuales.

Actualmente la Universidad se encarga de motivar y realizar un acompañamiento a los docentes, para la creación de módulos virtuales como complemento de enseñanza y aprendizaje en las clases presenciales, con el fin de que las TIC (Tecnologías de la Información y la comunicación) se convierta en una herramienta utilizada constantemente por los docentes y estudiantes; para llevar a cabo este propósito la Universidad dispone de cursos y diplomados virtuales relacionados con el aprendizaje y manejo de ambientes virtuales, con el fin de formar a los docentes de la Universidad con los principios básicos de la educación en ambientes virtuales de aprendizaje, para de esta forma incentivarlos para que ellos autónomamente construyan sus propios módulos virtuales. Adicionalmente,

se desarrollan cursos virtuales específicos para los docentes nuevos que ingresan a laborar en la Universidad con el propósito de familiarizarlos con las dinámicas que maneja la instalación, además de conocer los principios básicos que rigen esta modalidad educativa que se está implementando.

Respecto a los estudiantes nuevos también se ofrece una capacitación presencial con el fin de que conozcan la plataforma que maneja la Universidad y sus servicios, esta capacitación anticipa y promueve el curso virtual al que accederán posteriormente los estudiantes, para familiarizarse con los principios filosóficos de la Universidad, su estructura administrativa y otros aspectos relacionados con el ambiente universitario.

Lo anterior aporta al proyecto *La Red...CADE en Formación* aspectos que favorecen la consolidación de una dependencia virtual óptima, en lo que se refiere a la creación de módulos virtuales, puesto que es un proceso denso y complejo, que debe contar con el apoyo de agentes especializados en el diseño y empleo de ambientes virtuales, los cuales realizan un seguimiento definido y controlado en relación a la calidad de los contenidos y actividades planteadas por el tutor, para generar buenos resultados y un efecto positivo en la comunidad participante.

Ambiente Virtual de Aprendizaje para Personas con Discapacidad Auditiva; Universidad Cooperativa de Colombia; Facultad de Ingeniería; Diana Janeth Lancheros Cuesta.

El proyecto tiene como fin diseñar un ambiente virtual de aprendizaje que permita vincular a las personas con Discapacidad auditiva a las aulas de clase, en primer lugar para apoyar la enseñanza y aprendizaje el curso virtual es planteado desde el modelo pedagógico de colaboración de aprendizaje en ambientes computacionales, puesto que promueve la motivación y permite que el estudiante realice procesos de construcción de pensamiento, desarrollando su capacidad metacognitiva, utilizando actividades como el foro, en el cual el estudiante tiene la

opción de decidir si participar activamente en el debate; mediante la realización de preguntas, solicitando ayuda o proporcionando explicaciones, esta clase de participación requiere un seguimiento particular donde el profesor motiva constantemente al estudiante en la construcción de explicaciones, en la toma de conciencia de su pensamiento, a formular ideas de forma precisa, con el fin de ser entendidas por sus demás compañeros, desarrollando de esta forma su conocimiento metacognitivo.

Para el diseño del ambiente virtual de aprendizaje este se planteó desde un modelo de dominio de conocimiento en un contexto educativo, y un modelo de estudiante:

El modelo de dominio en el contexto educativo define la representación y estructura del curso, en el cual el docente es el encargado de diseñar todos los componentes del curso, definiendo: las unidades de aprendizaje, objetivos, habilidades e instrucciones del curso, formas de representación del contenido, y formas de evaluación del curso. De igual forma el rol del docente se orienta mediante la ejecución de funciones como: el registro de los estudiantes, la gestión del aula virtual en la cual estructura la información de los contenidos, desarrollando actividades que permitan la actualización de los contenidos ofrecidos, finalizando con la presentación de un taller valorativo, las actividades diseñadas incluyen simulaciones de texto, voz, representaciones claras y concretas que apoyen el proceso de aprendizaje en los estudiantes, de igual forma el docente debe llevar un seguimiento del estudiante en el aula, para determinar el nivel de aprendizaje.

El rol del estudiante (modelo de estudiante) dentro del curso virtual es definido por las siguientes funciones: tiene una participación activa mediante, los foros, chat, correo electrónico; la consulta y descarga de la información de cada uno de los módulos, lecturas y recursos dados por el docente; el desarrollo de las actividades y evaluaciones propuestas; y la consulta adicional de documentos, enlaces y



objetos como videos y animaciones que hacen parte de la red en relación con la temática planteada, con el fin de enriquecer su proceso de aprendizaje.

Para la implementación del ambiente virtual de aprendizaje en primera instancia se realizó un mapa de navegación que ilustra las principales partes del sistema y la ruta de navegación, con el fin de facilitar el acceso y la participación de los estudiantes; al inicio del curso virtual considerando la discapacidad del estudiante, en la parte del registro se realiza un test, denominado test de Felder que permite determinar el estilo de aprendizaje de un estudiante, para conocer la tendencia a lo visual o verbal, con el fin de brindar alternativas de representación de contenidos y desarrollo de actividades, acordes con el estilo de aprendizaje de los estudiantes.

En el desarrollo del curso virtual la información se encuentra estructurada de tres formas diferentes: una visual que describe las temáticas del curso con animaciones; una verbal que describe de forma textual la temática y una en lenguaje de señas, cada una de las anteriores alternativas puede ser mostrada de forma combinada para dar mayor flexibilidad al estudiante, en relación a su comprensión y expresión dentro del ambiente virtual.

Los resultados obtenidos después de la implementación, muestran que los estudiantes con discapacidad auditiva afirmaron la satisfacción en el mejoramiento en sus procesos de enseñanza y aprendizaje, ya que el sistema tiene en cuenta su estilo de aprendizaje. Además la forma en que se presenta el contenido permite que los estudiantes desarrollen su capacidad de memoria visual de tipo gráfico, finalizando con resaltar la importancia de la adaptación que debe tener un curso en relación al estilo de aprendizaje de los estudiantes, puesto que permite mayor motivación en las temáticas a desarrollar, además de obtener mejores resultados en la evaluación.

Con base en lo anterior se resalta el uso e implementación de ambientes virtuales y herramientas tecnológicas promueven la inclusión educativa de personas con discapacidad, desarrollando acciones que favorezcan la participación en igualdad de condiciones en este caso el acceso al aula escolar, donde el docente brinde al estudiante diferentes formas de presentación de información y contenido que permita una mayor comprensión en los estudiantes, además de proporcionar diferentes formas de acción y expresión en las cuales el estudiante pueda participar, interactuar y expresarse mediante la utilización de diversas herramientas tecnológicas, que a su vez favorecen la motivación y el compromiso de los estudiantes con su proceso de aprendizaje. Estos principios son fundamentales para el diseño del curso virtual propuesto para los servidores públicos, ya que busca concientizar y conocer sobre la Discapacidad, además de brindar herramientas comunicativas que favorecen la interacción con las personas con Discapacidad, fortaleciendo de esta manera la atención ofrecida por el canal presencial de la DDSC a los usuarios con Discapacidad sensorial, con el fin de promover la inclusión social y proporcionar igualdad de participación de todos los usuarios en el uso de los servicios ofrecidos por la DDSC.

**Educación Virtual Inclusiva; Fundación Universitaria Católica del Norte; Orlando de Jesús Gómez Jaramillo; (Antioquia).**

Es un programa denominado como “Cibercolegio” que se ha venido llevando a cabo desde aproximadamente diez años en 83 municipios de Antioquia, ofreciendo modalidades de educación virtual (e-learning educación a distancia), virtual asistida para adultos (estudiantes con Discapacidad) y cursos semipresenciales para adultos; la implementación de los cursos virtuales se generó a partir de las problemáticas que enfrentan diariamente las personas con Discapacidades físicas, las cuales tienen dificultades en el desplazamiento, debido a que las ciudades están construidas para personas sin ningún tipo de limitación física o sensorial, limitando de esta forma el acceso y la participación de personas con Discapacidad motora al entorno físico.

El impacto positivo del programa virtual ha favorecido el aspecto económico de las familias que tienen personas con Discapacidad, puesto que brinda oportunidades de acceso a la educación utilizando un sistema de estudio virtual flexible, asincrónico que optimiza a las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) como mediadores efectivos para la enseñanza y aprendizaje; ya que permite a las personas con Discapacidad acceder a los programas de formación los cuales favorecerán el ingreso al campo laboral, mejorando la calidad de vida, contribuyendo así al desarrollo de la autonomía. En otras palabras la educación virtual impartida en la Fundación Universitaria Católica del Norte emerge como aporte a una educación inclusiva para personas con movilidad reducida, discapacidad visual y auditiva.

En los aportes que ha realizado el programa virtual “Cibercolegio” ofrecido en Antioquia se encuentra que:

- Las personas con discapacidad no tienen que desplazarse, es el sistema de estudio virtual que llega a la personas mediante el uso de la red, permitiendo que estudie desde su hogar, accediendo a toda la información disponible para el desarrollo de las temáticas y contenidos mediante el uso de diferentes herramientas tecnológicas, favoreciendo un aprendizaje cooperativo, colaborativo, significativo y autónomo, orientado por facilitadores virtuales (docentes) especializados en educación virtual, que guiarán y acompañarán el proceso de formación de los estudiantes con Discapacidad, durante el desarrollo del curso virtual, buscando de esta forma que mediante la virtualización esta responda a la formación y realización del proyecto de vida particular de las personas con Discapacidad.
- Los programas de formación de la Fundación Universitaria disponen de hardware y software especializados de acuerdo a las necesidades de las personas como por ejemplo:

El Programa Jaws para personas con discapacidad visual, el cual convierte el texto al audio y facilita el recorrido por el sistema operativo y demás programas de una computadora; y Computadores ergonómicos para personas con limitaciones en miembros superiores e inferiores.

Lo anterior muestra como la integración de la tecnología y la educación promueven una cultura inclusiva, definida por el índice de inclusión (Unesco 2002) como “una comunidad acogedora, colaboradora y estimulante en la que cada uno es valorado, lo que permite que haya mayores niveles de logro, desarrollando valores inclusivos compartidos por toda la comunidad” (p.9). es decir que mediante el uso de las herramientas tecnológicas se busca responder a las necesidades de los estudiantes, especialmente con Discapacidad, generando materiales innovadores que apoyen el proceso de enseñanza-aprendizaje, fomentando la motivación y el interés en el estudiante, de igual forma se pretende que en las relaciones interpersonales de los estudiantes y docentes, se muestre el desarrollo y apropiación de valores como la tolerancia, solidaridad, y el respeto a la diferencia, concibiéndola como un valor que aporta a la construcción de una cultura incluyente.

### **Oficina de Atención al Ciudadano “Línea Madrid”**

Ubicada en Madrid España, es un centro de atención de servicios que funcionan de forma similar al de la DDSC; el objetivo principal de Línea Madrid es proporcionar a los ciudadanos información útil y permanentemente actualizada, así como servicios, trámites y gestiones municipales, de una manera sencilla, eficiente, coherente, receptiva, proactiva y fácilmente accesible para todos. Está se articula a través de canales presencial, virtual y telefónico, los cuales son accesibles para todas aquellas personas que hacen uso de los servicios municipales ofrecidos, el diseño y labor de estos canales se realizó mediante la implementación de un plan de accesibilidad que se llevó a cabo a partir del año 2005, el cual finalmente logró que los tres canales establecidos fueran totalmente

accesibles para todas las personas, en función de sus necesidades y disponibilidades.

El surgimiento y estructura de la “Oficina Línea Madrid” proporciona herramientas al proyecto *La Red...CADE en Formación* sobre las orientaciones a considerar para transformar y adaptar un ambiente, en los puntos presenciales de la DDSC, que permita a todos los usuarios y especialmente la población con Discapacidad acceder en igualdad de condiciones a los servicios ofrecidos por el mismo, creando así dinámicas de participación, que promueven la inclusión social.

La línea Madrid se constituye en el año 2000, con la apertura de dos oficinas las cuales integraban una serie de trámites municipales, y una continua formación de personal para el servicio al ciudadano; entre los años 2005 y 2007, Línea Madrid se adscribe a la Nueva Dirección General de Calidad y Atención al ciudadano, regulado mediante el Decreto 2005 del Alcalde y el Decreto del Concejal 2006, contribuyendo de esta forma a mejorar la disponibilidad del servicio con la extensión del horario y oficinas, adicionalmente empieza a funcionar el servicio de la Lengua de Signos Española, Francesa, Inglesa, Rumano, Árabe y Chino, para los usuarios con Discapacidad Auditiva, finalizando con la renovación del canal virtual, con el fin de transformarlo en un sitio web accesible para solicitar los diferentes trámites.

En el año 2008 y 2010 inicia con la elaboración e implantación de Protocolos de trabajo para el personal, con el fin de mejorar la atención de los servicios, además de radicar más oficinas de Línea Madrid en los demás distritos, obteniendo de esta forma un certificado de excelencia Europea por la prestación de los Servicios; ya desde el año 2011 se intensifica el lanzamiento de nuevos servicios como la consulta de pago y sanciones de tráfico, certificados, etc., uno de los propósitos para ese año fue mejorar la atención para las personas con Discapacidad, como

se menciona en el documento del Plan de Accesibilidad Línea Madrid de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano (2011),

“A fin de mejorar las condiciones de accesibilidad existentes en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid y no centrándose en algún tipo de discapacidad concreto, bien temporal o permanente, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano ha promovido la realización de un Plan de Accesibilidad, junto con la colaboración de representantes de asociaciones de personas con discapacidad integradas y del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid. En este proyecto no sólo se pretende dar cumplimiento a la normativa de aplicación, sino que se intenta dar respuesta a las necesidades reales de todos los ciudadanos, a los que está destinado el servicio, siempre con la mayor comodidad y autonomía posibles”. (P.1);

Extendiéndose también a la renovación del canal telefónico (implementación del centro de relevo), con el fin de que pudiera ser accesible y usado por las personas con Discapacidad Auditiva.

Proyecto PAPII (Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica): “Desarrollo de comunidades de aprendizaje con apoyos telemáticos”. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); Francisco Javier Sierra Vázquez.

El proyecto se llevó a cabo en México con la participación de dos instituciones educativas “Colegio Frances del Pedregal” y “Colegio Madrid”, con el propósito de identificar las posibilidades para la construcción de un curso virtual sobre física e informática, en el cual participen estudiantes del último ciclo escolar, de ambas instituciones, a fin de brindar información sobre la creación de una comunidad de aprendizaje y el trabajo colaborativo que se desarrolla. Para definir la posibilidad de utilizar el aula virtual en relación a la intensidad de su uso, el proyecto en

primer lugar caracterizó a la población a quién está dirigido, puesto que es necesario conocer si los estudiantes poseen las habilidades básicas para utilizar un ordenador, debido a que estos equipos electrónicos deben funcionar como un recurso accesible para dicha población, que permitan el desarrollo y potencialización del aprendizaje de cada uno de los participantes, no siendo un obstáculo para el mismo, lo cual lleva a decir que si “dicha población tiene dificultades para el acceso a esta tecnología o no tiene aún las habilidades necesarias para su utilización, tendrá menos oportunidades de cumplir con éxito las metas del curso que aquellas poblaciones que ya han adquirido los hábitos asociados con la telemática y tienen fácil acceso a ella, ya sea en casa o en la institución educativa”. (Vázquez. 2002. P.2). Además de verificar si la institución posee los recursos tecnológicos necesarios para la implementación de los cursos virtuales.

Con la caracterización de la población en relación a los recursos y habilidades para el manejo de computadores se determinó que en primer lugar el “Colegio Frances del Pedregal” cuenta con un servidor central NT (LINUX) el cual posee una plataforma que permite una configuración sencilla para desarrollar aulas virtuales, sin embargo su estructura puede ser vulnerada, por lo tanto es imprescindible que esté en constante revisión; aparte del servidor central la institución cuenta con más de 50 ordenadores que están a disposición de los estudiantes, establecidos en dos salas de sistemas. pero debido al tipo de servidor que tienen, es necesario que para la implementación de más de dos cursos virtuales, cada uno de ellos debe desarrollarse desde otras plataformas externas a la plataforma LINUX o NT, porque algunas de las actividades planteadas no se permiten desarrollar desde esta plataforma. Por otro lado en cuanto a las habilidades de los estudiantes es fundamental mencionar que la mayoría poseen un ordenador en su entorno familiar, razón por la cual están en constante interacción con el computador, y no se observan dificultades de uso, por lo cual los estudiantes están en la capacidad de acceder y participar de un curso virtual.

En el Colegio de Madrid hay una sala de computación con 18 computadoras conectadas a internet por medio de una línea de DC02, en otro recinto hay 5 computadoras conectadas a internet con una línea infinitum de Telmex, se pretende que con estos últimos equipos los estudiantes se comuniquen y accedan a los foros y compartan sus experiencias con los compañeros de la otra institución.

Lo anterior aporta al proyecto *La Red...CADE en Formación*, la descripción y el análisis de diversos elementos necesarios para la creación de cursos virtuales, entre los cuales se encuentra la caracterización de la población a quién va dirigido, ya que es importante conocer las fortalezas y dificultades que poseen los participantes para acceder al curso virtual, además de la identificación de los recursos tecnológicos disponibles que tiene a cargo la institución en la que se encuentran los participantes, para de esta forma direccionar el desarrollo del curso virtual, dependiendo de las condiciones del contexto, con el fin de implementar una formación virtual en función de las necesidades de los participantes, puesto que particularmente en el caso del personal que labora en la DDSC, es fundamental brindar una formación sobre la Discapacidad que sea flexible para toda la comunidad en relación a tiempo, espacio y ritmo de estudio, pretendiendo que los servidores públicos accedan al curso dependiendo de su horario y tiempo de trabajo.

Innovaciones de Tecnologías de la Información en Apoyo de Personas con Discapacidad Auditiva y Visual; Universidad Veracruzana (México); Nelly Blanco Rodríguez.

El proyecto tiene como propósito desarrollar, implementar y ampliar innovaciones de tecnologías de la computación y la información para apoyo a personas con discapacidad visual, que les proporcione mejores oportunidades de educación, acceso a la cultura e integración laboral; pretendiendo la incorporación y el uso de nuevas tecnologías que contribuyan a la disminución de barreras de acceso a la información, comunicación y físicas, que restringen la participación de personas



con discapacidad en el ámbito escolar, favoreciendo de esta manera la calidad de vida de estas personas, ya que se busca brindar alternativas que permitan el acceso a la educación básica y secundaria, garantizando la permanencia en el proceso académico, con el fin de que las personas con Discapacidad en México, puedan acceder en igualdad de oportunidades y finalizar su proceso escolar obligatorio.

Según el censo de población y vivienda del 2000 existen 1, 975,307 personas con discapacidad y de estos el 25.7% presentan discapacidad visual, considerando la condición biológica de este grupo de personas en México, el proyecto realiza una comparación para identificar el número de personas con discapacidad que han accedido a la academia escolar y han finalizado la secundaria, los resultados mostraron que sólo el 16.5% terminaron la secundaria, mientras que aproximadamente 1, 500,000 personas no han alcanzado al menos el nivel de estudios básicos y obligatorios.

Las herramientas tecnológicas que el proyecto desarrollará, implementará y ampliará para el acceso a la educación de personas con Discapacidad visual son las siguientes:

- El sistema de Biblioteca Digital Parlante el cual es una serie de programas de computadora que organiza documentos o libros en formato digital, la resguarda y permite que el usuario seleccione la lectura que desee, y a través de sintetizadores de voz y tecnología de texto a voz, realice la lectura página por página, con voces de hombre o mujer, también Permite seleccionar alguna página en especial para ser leída. En el ámbito de la Biblioteca Digital Parlante el proyecto tiene como objetivo ampliar la cantidad de libros que posee, hasta las 20,000 obras de consulta, además de implementarlo en todo el estado de Jalisco, México, en las bibliotecas públicas y en las Plazas Comunitarias.

- Clases por Computadora es un sistema computacional de clases que permite a los usuarios controlarlo con la voz, ofreciendo opciones como la lectura de tareas, contenidos, trabajos, actividades, resúmenes, descripción detallada de las imágenes que formen parte de los cursos.

El desarrollo de las clases y contenidos establecidos para primaria y secundaria estará coordinado por el Instituto Estatal de Educación de Adultos (IEEA) del estado de Jalisco (México), pretendiendo su implementación en las 30 Plazas Comunitarias que posee el estado, con el fin de ampliar su cobertura a nivel nacional; La validez oficial de los estudios realizados por las personas con Discapacidad visual, será acreditada por el INEA, que es la dependencia establecida por el Gobierno Mexicano para la Educación de Adultos.

- -Museos para personas con Discapacidad Visual el objetivo es brindar mediante una prueba piloto, la posibilidad de visitar y disfrutar de un Museo en el que con apoyo de tecnología sea accesible para estas personas. Se pretende combinar la tecnología del Lector de Código de Barras Parlante VOILA, con la reproducción de las piezas existentes en el museo, con el fin de que puedan ser manipuladas por las personas con Discapacidad visual, y al mismo tiempo sea escuchada la descripción grabada en el lector Parlante, que es detectado por el código de barras colocado en cada pieza. En este programa también se incluye la formación específica de los guías y personal de los centros para facilitar la interacción, orientación y movilidad con las personas con Discapacidad visual asistentes al museo.

Lo anterior resalta la importancia de concientizar sobre el uso de tecnológicas que generen productos innovadores para el apoyo en la educación de personas con Discapacidad, puesto que permite facilitar el acceso a la información dependiendo de las necesidades de cada persona, ya que es uno de los procesos fundamentales para acceder al conocimiento, y desarrollar actitudes reflexivas y

críticas sobre las diferentes problemáticas que se presentan en el contexto; con la implementación de recursos tecnológicos se favorece la calidad de vida de todas las personas, especialmente con Discapacidad, porque permite establecer un puente de interacción y acceso al entorno, que muchas veces es limitado por la presencia de múltiples barreras de participación, que terminan excluyendo a las personas con discapacidad debido a su condición biológica, ya que el contexto no responde a sus necesidades, es por ello que el uso de la tecnología permite dar respuesta a las particularidades de todas las personas que conforman una comunidad, brindando igualdad de oportunidades, facilitando la comunicación, y el acceso informativo y físico establecido en los diversos contextos.

Es por esta razón que el diseño e implementación del curso virtual propuesto por el proyecto *La Red CADE en Formación* pretende contribuir a la disminución de barreras de comunicación, orientación y movilidad que restringen la participación de las personas con Discapacidad sensorial, al hacer uso de los servicios ofrecidos por los puntos presenciales de la DDSC, promoviendo de esta forma la construcción de una cultura incluyente.

Las anteriores investigaciones, proporcionan diferentes pautas y elementos a rescatar, para el desarrollo del presente proyecto, teniendo en cuenta que este se desarrolla en un ámbito social, buscando la transformación del mismo, en el cual se de la inclusión de las personas con discapacidad en los puntos de atención de la DDSC a través de la disminución de las barreras de participación que enfrenta esta población, es por ello, se pretende con el diseño e implementación del curso virtual sobre la inclusión de personas con Discapacidad, que los servidores públicos desarrollen acciones inclusivas que permitan optimizar la atención ofrecida por parte del canal presencial de la DDSC, a los usuarios con Discapacidad sensorial, fortaleciendo la comunicación entre el servidor público y la persona con Discapacidad, con el fin de promover el derecho a la participación en igualdad de condiciones, en los servicios ofrecidos por la DDSC, donde prime el reconocimiento a la diversidad reflejando valores como el respeto, la tolerancia, y

solidaridad dentro de los puntos presenciales, con el fin de fomentar una cultura y práctica inclusiva.

El acceso informativo y físico establecido en los diversos contextos.

Es por esta razón que el diseño e implementación del módulo virtual propuesto por el proyecto *La Red...CADE en Formación* pretende contribuir a la disminución de barreras de comunicación, orientación y movilidad que restringen la participación de las personas con Discapacidad sensorial, al hacer uso de los servicios ofrecidos por los puntos presenciales de la DDSC, promoviendo de esta forma la construcción de una cultura incluyente.

Las anteriores investigaciones, proporcionan diferentes pautas y elementos a rescatar, para el desarrollo del presente proyecto, teniendo en cuenta que este se desarrolla en un ámbito social, buscando la transformación del mismo, en el cual se dé la inclusión de las personas con discapacidad en los puntos de atención de la DDSC a través de la disminución de las barreras de participación que enfrenta esta población, es por ello, se pretende con el diseño e implementación del módulo virtual sobre la inclusión de personas con Discapacidad, que los servidores públicos desarrollen acciones inclusivas que permitan optimizar la atención ofrecida por parte del canal presencial de la DDSC, a los usuarios con Discapacidad sensorial, fortaleciendo la comunicación entre el servidor público y la persona con Discapacidad, con el fin de promover el derecho a la participación en igualdad de condiciones, en los servicios ofrecidos, donde prime el reconocimiento a la diversidad reflejando valores como el respeto, la tolerancia, y solidaridad dentro de los puntos presenciales, con el fin de fomentar una cultura y práctica inclusiva.

## MARCO LEGAL

El proyecto Pedagógico Investigativo *La RED...CADE en formación*, fundamenta su objetivo en hacer valer los derechos de igualdad y equidad social, en cuanto a la participación ciudadana, acceso a la información y la comunicación, y acceso a los espacios públicos, que tienen las personas con discapacidad que hacen uso de los trámites y servicios que ofrece la DDSC, esto, mediante una formación dirigida a los servidores públicos quienes tienen el contacto directo con la población con discapacidad y son quienes los informan y orientan dentro de los puntos presenciales de la DDSC. Ahora bien, para dar sustento legal a lo expuesto anteriormente, a continuación, se mencionan algunas leyes internacionales y nacionales que establecen y defienden los derechos de las personas con discapacidad; posterior a esto se cita la normativa legal y el protocolo de atención que establece los parámetros que deben ser impartidos por parte del personal que presta un servicio al ciudadano.

Para iniciar con la normativa legal de discapacidad se cita la Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013, “por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”; cuyo objeto se describe en el Artículo 1, el cual es “garantizar y asegurar 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”. Ahora bien, entre los derechos para las personas con discapacidad que se garantizan en la presente Ley y los cuales son la base para el desarrollo del proyecto *La Red...CADE en Formación*, encontramos: el derecho de acceso y accesibilidad, el cual, lo centramos en la información y estructura que debe brindar cada punto presencial de la DDSC Artículo 14, establece que “ con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, las entidades de orden nacional, departamental, distrital y local garantizarán el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales”; y el derecho a la información y comunicación, (Artículo 16), el cual establece que “las personas con discapacidad tiene derecho al ejercicio efectivo del derecho a la información y a acceder a las comunicaciones en igualdad de condiciones”.

La Ley 1618, se complementa con los decretos, leyes, convenios y convenciones nacionales e internacionales sobre los derechos humanos relativos a las personas con discapacidad, aprobados y ratificados por Colombia; por tanto, algunas de las normas internacionales que le dan fundamento a la actual Ley estatutaria de Discapacidad son los siguientes:

- Declaración de los Derechos Humanos (1948), adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas
- Declaración de los derechos de las personas con Retardo Mental, (20 de Diciembre de 1971), adoptada por la Asamblea General de la ONU.

- La Declaración de los Derechos de los Impedidos, (9 de diciembre de 1975) adoptada por la Asamblea General de la ONU.
- Declaración de las Necesidades Básicas de las Personas SORDOCIEGAS Programa de Acción Mundial para las personas con Discapacidad, (3 de diciembre de 1982) aprobada por la Asamblea General de la ONU.
- Convenio 159 de 1983 Sobre la Adaptación y Readaptación Profesionales de los Inválidos de la OIT (22 de junio de 1983)
- Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), (mayo 2001), esta es la actualización de la Clasificación de Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM)
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad. (13 de diciembre de 2006) ONU.

La normativa anterior se basa en la protección de los derechos de las personas con discapacidad, con el fin de prevenir y disminuir las barreras de exclusión y discriminación social frente a esta población, ofreciendo una mejor calidad de vida y generando en cada persona una vida autónoma e independiente.

Ahora bien, a nivel nacional surge una normativa legal de discapacidad, la cual con el pasar del tiempo ha tenido reformas y actualizaciones en pro de los derechos y la accesibilidad para las personas con discapacidad. Los primeros apuntes políticos en Colombia frente al tema de las personas con discapacidad, iniciaron en la Constitución Política de Colombia 1991, específicamente en los artículos 13, el cual establece 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. 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.”; y el artículo 47, en el cual se estipula 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.”

Consecuentemente, Colombia empieza la creación de una normativa legal que favorece y realza los derechos de las personas con discapacidad, en cuanto a la participación ciudadana, toma de decisiones, el ejercicio autónomo de sus derechos, deberes y oportunidades, y el acceso que deben tener a la información, comunicación y estructuras físicas; las cuales hasta el momento fueron las bases para la actual Ley 1618.

La Ley 361 de 1997, siendo esta la primera ley de discapacidad en Colombia, establece mecanismos de integración social de las personas con limitación y dictan otras disposiciones, dentro de las cuales se mencionan las que sustentan el objetivo del presente proyecto: el Artículo 3 que establece que “el Estado Colombiano inspira esta ley para la normalización social plena y la total integración de las personas con limitación y otras disposiciones legales que se expidan sobre la materia en la Declaración de los Derechos Humanos proclamada por las Naciones Unidas en el año 1948...”, el artículo 6 mediante el cual se constituye el "Comité Consultivo Nacional de las Personas con Limitación", que tiene como finalidad verificar si la política establecida para las personas con discapacidad se cumple a cabalidad; el título III: del Bienestar Social se basa en garantizar que las personas con discapacidad reciban la atención social que requieran, según sea su grado de limitación; título IV: de la Accesibilidad, en el cual se establecen las



normas y criterios básicos para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios públicos y suprimir toda clase de barreras físicas en el diseño y ejecución de las vías y espacios públicos y del mobiliario urbano, así como en la construcción o reestructuración de edificios de propiedad pública o privada.

La Ley 764 de 2002, por medio de la cual se aprueba “la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad”. Esta Convención reafirma que “las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas; y que estos derechos, incluido el de no verse sometidos a discriminación fundamentada en la discapacidad, dimanar de la dignidad y la igualdad que son inherentes a todo ser humano”, por tal motivo se hace imprescindible mencionarla en la ejecución del proyecto *La Red...CADE en Formación*, puesto que en sus artículos explica lo que debe hacer el Estado y las entidades de orden nacional y distrital para minimizar en gran medida la discriminación y promover la inclusión desde la comunicación, la cultura y los espacios públicos entre otros tantos aspectos mencionados.

La Ley 982 de 2005, por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones; de las cuales se mencionan algunas en este apartado, ya que el presente proyecto, se basa en la inclusión de personas con discapacidad, específicamente con personas con discapacidad sensorial (discapacidad auditiva, discapacidad visual y sordoceguera) en los servicios y trámites que ofrece la DDSC.

En el Artículo 1, define los términos relacionados con la discapacidad auditiva y sordoceguera tales como hipoacusia, sordo, lengua de señas, comunicación y sordoceguera entre otros.

En los demás artículos y capítulos de la ley 982, se establece la necesidad de difundir la lengua de señas en Colombia, así como también la importancia de los intérpretes para esta población; y establece de igual forma las adaptaciones que deben tener los medios de comunicación la telefonía y otros servicios que sean de acceso público.

La Ley 1145 de 2007, por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones, decreta en el Artículo 1, su objetivo, el cual es impulsar la formulación e implementación de la Política Pública en Discapacidad, en forma coordinada entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local, las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil, con el fin de promocionar y garantizar sus derechos fundamentales, en el marco de los Derechos Humanos. Lo anterior garantiza que, específicamente en la DDSC, ya se ha iniciado un proceso de aplicación de la política pública de discapacidad, promoviendo la participación ciudadana de esta población, usuaria de los trámites y servicios que ofrece los puntos presenciales de la DDSC, generando de cierto modo un proceso de aceptación e inclusión con la población con discapacidad.

El Decreto 470 de 2007 por el cual se adopta la Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital, la cual tiene dos propósitos de implementación en la Capital: primero: generar una inclusión social, es decir, hacia una cultura que promocióne, reconozca, garantice o restituya los derechos y que promocióne, reconozca y garantice los deberes de las personas con discapacidad y sus familias, entendidas estas como ciudadanos y ciudadanas. La inclusión social implica acceder, disponer, aportar y transformar las condiciones que determinan la desigualdad. Implica también, reconocer y hacer uso de los recursos conceptuales, técnicos y metodológicos que contribuyen a reconstruir los lazos sociales y culturales para disfrutar de la vida y de la ciudad.

El segundo propósito, hacia la calidad de vida con dignidad, es decir, hacia la búsqueda del bienestar de las personas con discapacidad sus familias, cuidadoras y cuidadores, mediante la satisfacción de necesidades que permitan conseguir una vida digna y libre desde las perspectivas: humana, social, económica, cultural y política.

Ley 1346 de 2009, por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, en el Artículo 1, establece su propósito de “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”.

En el Artículo 3, presenta los principios generales basados en el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones y la independencia de las personas; la no discriminación; el respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana; la igualdad de oportunidades; y la accesibilidad.

En el Artículo 8 se ratifica la importancia de la ejecución del proyecto pedagógico investigativo en la formación a la comunidad que labora en los puntos presenciales de la DDSC, frente a la inclusión de personas con discapacidad, específicamente discapacidad sensorial. Puesto que este artículo se basa en la toma de conciencia frente a las personas con discapacidad; ya que la ley pide “sensibilizar a la sociedad, incluso a nivel familiar, para que tome mayor conciencia respecto de las personas con discapacidad y fomentar el respeto de los derechos y la dignidad de estas personas”; y del mismo modo en el presente artículo propone “poner en marcha y mantener campañas efectivas de sensibilización pública destinadas a fomentar actitudes receptivas respecto de los derechos de las personas con discapacidad y promover percepciones positivas y una mayor conciencia social respecto de las personas con discapacidad”.

Finalmente en su Artículo 9, da el sustento legal de accesibilidad en el que, “se deben adoptar medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.”

Así pues, ha surgido la normativa legal de discapacidad, la cual establece los derechos de las personas con discapacidad en Colombia, y vela por el cumplimiento de los mismos.

A continuación, se menciona la normativa existente en Colombia para la atención al ciudadano, la cual, así como la normativa legal para las personas con discapacidad, sus inicios se dan desde la Constitución Política de Colombia, específicamente en los artículos 2, 123, 209 y 270, en los cuales señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y señala uno de los fines del Estado, el cual es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que para los ciudadanos, es tener la posibilidad de acceder a la información y los servicios que ofrecen las diferentes entidades públicas y privadas.

A partir de los artículos mencionados de la Constitución Política de Colombia, el Estado establece diferentes leyes y decretos que sustentan legalmente el servicio al ciudadano, de los cuales se mencionan los que den sustento al Proyecto *La Red...CADE en Formación* en relación a la atención que deben ofrecer los servidores públicos que laboran en los puntos presenciales de la DDSC.

La Ley de Gestión de Calidad, 872 de 2003, la cual decreta en el Artículo 1 que el Sistema de Gestión de Calidad, se crea “como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional,

en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, por la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades”.

La Ley 962 de 2005, Ley antitrámites, la cual busca disminuir y facilitar la realización de trámites por parte de los ciudadanos en las entidades distritales y privadas que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, para ello en esta Ley, especifican: Artículo 6 y 10, el fortalecimiento tecnológico para la información y realización de los trámites; Artículo 9 la obligación de atender al público que haya ingresado al establecimiento en el horario normal de atención al público; y en el Artículo 15 el derecho de turno al ciudadano, ya sea para la realización de trámite, queja o reclamo dentro del establecimiento de la entidad.

Plan Nacional de Desarrollo Bogotá Humana, 2012, específicamente el sector de Integración Social, el cual presenta dos ejes de interés para éste trabajo, uno dirigido hacia la reducción de la discriminación, pues considera al ser humano como el centro de las preocupaciones del desarrollo, promoviendo y protegiendo de esta manera los derechos humanos y otro enfocado en la defensa y fortalecimiento de lo público, ya que, sus objetivos están basados en potencializar la función administrativa y desarrollo institucional, realizando o creando una ciudad inteligente y humana, lo que permite mejorar la atención de la Administración Distrital.

El Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual es definido en el Artículo 3 como “el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el

ciudadano y la Administración Pública”. Establece en el Artículo 5 los objetivos del SNSC:

- Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.
- Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.

Conpes 3649 del 15 de marzo de 2010, por medio del cual el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, se establecen los “lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares”.

Para finalizar, el Proyecto Pedagógico Investigativo *La Red... CADE en Formación*, adopta tanto la normativa legal de discapacidad como la normativa legal de Servicio al Ciudadano, para así, generar estrategias que primero, favorezcan los derechos de las personas con discapacidad en el uso de los servicios que ofrece la DDSC, y segundo fortalezcan el servicio que brinda la comunidad que labora en los puntos presenciales a los usuarios con discapacidad que hacen uso de los mismo.

## MARCO TEÓRICO

El proyecto pedagógico investigativo *La Red...CADE en Formación*, requiere del análisis de diversos conceptos tales como, la inclusión, vinculada con: la inclusión social, la cultura inclusiva, la política inclusiva y las prácticas inclusivas, barreras de participación y los derechos ciudadanos, del mismo modo se definirá el concepto de discapacidad y las diferentes dificultades que enfrentan las personas con discapacidad sensorial en la interacción con su contexto. Teniendo en cuenta que este proyecto se desarrolla con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, es imprescindible mencionar lo referente a la función del servidor público, servicio al ciudadano y trámite y finalmente se presenta una descripción sobre el uso de las tecnologías de la información (TIC) en un contexto educativo, junto con el diseño universal y la accesibilidad web, ya que, las acciones del proyecto giran en torno a la educación virtual.

Los conceptos nombrados y organizados anteriormente, son la base teórica del Proyecto Pedagógico *La Red...CADE en Formación*, los cuales dan una respuesta conceptual a los planteamientos expuestos.

## LA INCLUSIÓN

Como se mencionó al inicio de este documento, es importante hablar de la inclusión, desde su concepción teórica, hasta la importancia que tiene en el desarrollo del proyecto, pues la inclusión propende que los ciudadanos acepten y valoren la diferencia individual, conviviendo y construyendo una sociedad en la que haya oportunidades reales para todos, por ello, la importancia de hacer una sociedad inclusiva es que se realicen acciones que permitan la disminución de las barreras existentes, tales como: actitudinales, físicas, comunicativas, culturales, económicas, educativas y laborales, en este sentido, la sociedad es la que debe responder a las diferentes necesidades de los ciudadanos contribuyendo así a transformaciones sociales profundas que permitan llegar a una equidad de oportunidades para todos los ciudadanos.

De acuerdo a lo anterior, la inclusión es entendida "como una actitud que engloba el escuchar, dialogar, participar, cooperar, preguntar, confiar, aceptar y acoger las necesidades de la diversidad. Concretamente tiene que ver con las personas, en este caso, las personas con discapacidad, pero se refiere a las personas en toda su diversidad. El incluir implica el dejar participar y decidir a otros que no han sido tomados en cuenta" (Cedeño, MINEDU. p.1). Por lo tanto, es fundamental que en los diferentes escenarios sociales se dé una igualdad de oportunidades a la población en general, sin importar su raza, color de piel, religión, descendencia, cultura, o pensamiento, teniendo en cuenta las necesidades de cada persona y centrándose en sus capacidades.

La inclusión no es sólo incorporar a las personas en la sociedad, sino aceptar que todas las personas son diferentes, a partir de esta perspectiva no existen etiquetas tales como: "los especiales", "los normales", "los anormales", "los ángeles", "los excepcionales", " los gordos", "los altos", " los enanos", entre otras, por ello, el respeto hacia la diversidad individual hace que cada sujeto sea reconocido y



aceptado como ser único, pues, “no existe cosa más natural que la diversidad. La diferencia es lo normal.” (LÓPEZ MELERO, 2004.p. 50).

Es necesario reconocer la inclusión social como la posibilidad que tienen todas las personas de crecer y constituirse en entornos libres de discriminación, razón por la cual la participación ciudadana hace que las personas establezcan relaciones con los demás, dejando a un lado los prejuicios, trabajando en pro del reconocimiento a la diversidad y a la diferencia, pues, “la inclusión social tiene que ver con la ciudadanía, el status y los derechos, se parte de reconocer la discriminación y la exclusión social como negociación de la ciudadanía, es decir como impedimento para gozar de los derechos civiles, políticos y sociales; en contraposición a ello, la inclusión social se constituye en el proceso mediante el cual se garantiza que quienes se encuentran discriminados, excluidos o en riesgo de estarlo por diversas situaciones o condiciones, tengan las oportunidades para participar plenamente en la vida económica, política, social y cultural de la sociedad en la que viven”. (Convenio por la Primera Infancia y la Inclusión social (2009), En este orden de ideas, “la inclusión se concibe como un conjunto de procesos orientados a eliminar o minimizar las barreras que limitan el aprendizaje y la participación de todo el alumnado”. (UNESCO 2002, p. 9), es por ello que la inclusión es un proceso sin fin, teniendo en cuenta que siempre van a surgir nuevas barreras entendidas estas como aquellos obstáculos y dificultades que surgen de la interacción entre el sujeto y su entorno, las personas, instituciones, culturas y circunstancias.

## ÍNDICE DE INCLUSIÓN

El proyecto toma como referencia el Índice de Inclusión UNESCO (2002), elaborado por Vaughan M, siendo este, un instrumento de autoevaluación para las instituciones educativas, con el fin de apoyarlas en la construcción de una educación inclusiva, identificando las barreras existentes para el aprendizaje y la participación, se definen prioridades para desarrollar y mantener el seguimiento de

los avances inclusivos, se adapta al contexto de la escuela y puede utilizarse de diferentes maneras dependiendo de los intereses educativos, esto teniendo como base el desarrollo de las tres dimensiones cultura, la política y la práctica inclusiva interrelacionadas entre sí y transversales durante todo el proceso de inclusión. A continuación se desglosan cada una de ellas:

Cultura inclusiva; determina la creación de una comunidad segura, acogedora y respetuosa donde cada miembro de la misma es valorado por sí mismo y por los demás, generando valores inclusivos que permitan, cambiar actitudes, perspectivas y pensamientos negativos hacia los diferentes conceptos discriminatorios sobre la discapacidad, ya que estos en ocasiones son los que imponen barreras actitudinales que limitan el aprendizaje y la participación de la comunidad con discapacidad. (UNESCO, 2002).

La cultura inclusiva se refleja en las políticas inclusivas; las cuales son reglas, normas o decretos que aseguran que la inclusión se desarrolle dentro de la sociedad, involucrándose en todos los ámbitos sociales, educativos, culturales y familiares, aceptando y respetando la diversidad con el fin de eliminar cualquier forma de exclusión, promoviendo la igualdad de oportunidades y la participación de todas las personas en los servicios ofrecidos por la sociedad. (UNESCO, 2002).

Finalmente, la práctica inclusiva, es el reflejo de la cultura y la política inclusiva, ya que se refiere a las acciones que desarrolla cada sujeto en los diferentes contextos y ambientes en los cuales desarrolla sus roles ocupacionales; estas acciones demuestran si la persona actúa en pro de la inclusión y la aceptación de la diferencia, pues éstas promueven la participación de todas las personas en igualdad de condiciones y minimiza en gran medida las barreras sociales que enfrentan los ciudadanos con discapacidad. (UNESCO, 2002).

Los propósitos del índice de inclusión y el proceso de autoevaluación que exige lo convierten en un excelente instrumento para ser aplicado no sólo en las instituciones educativas sino en los diferentes entornos o ambientes en los cuales

se ponga de manifiesto la cualidad socializadora y comunicativa del ser humano, ya que las barreras para la participación social no se encuentran únicamente en la escuela, este es uno de los tantos espacios sociales del hombre, es por ello que la inclusión debe trascender, debe ser una posición de vida y de construcción social donde prime el respeto y la aceptación por la diferencia.

Si bien es cierto que el índice de inclusión ha sido creado y desarrollado para los ambientes educativos, el proyecto investigativo toma la estructura general del mismo en términos de las dimensiones y base teórica, ya que, considera pertinente realizar su adaptación en la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (DDSC) siendo esta una dependencia de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual se encarga de supervisar la calidad del servicio al ciudadano mediante la administración de los siguientes canales: telefónico, virtual y presencial, este último canal, lo toma el proyecto pedagógico, ya que, éste trabaja mediante puntos de atención presencial llamados CADE, (puntos de atención con presencia de entidades de orden Distrital y algunas Nacionales, estos son centros más pequeños logísticamente, pero de igual forma atiende un número significativo de ciudadanos al mes); SuperCADE (supermercados de servicios que integran la presencia de Entidades del orden Nacional, Distrital y Privado para que presten sus servicios con los más altos estándares de calidad); y RapiCADE: (puntos de servicio del Distrito Capital especializados en el recaudo integral de servicios públicos, como lo son: ETB, Gas Natural, Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Telecom).

Teniendo en cuenta que en estos espacios se generan interacciones constantes entre autores diferentes, es necesario identificar las dificultades que limitan desarrollar inclusión, para así, realizar acciones que permitan transformar los puntos de atención en ambientes inclusivos en los cuales tanto los servidores públicos como los usuarios de los diferentes servicios se relacionen dentro del respeto y reconocimiento de la diferencia como valor inherente a la condición

misma del ser humano, evidenciado a través de la prestación de servicios de calidad.

Ahora bien, en el canal de atención presencial los servidores públicos son quienes interactúan diariamente con la ciudadanía usuaria de los diferentes servicios, entendiendo servidor público como "los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territoriales y por servicios" (Artículo 123, Constitución Política de Colombia, 1991), por lo anterior, son ellos los que mediante sus creencias, actitudes y prácticas cotidianas pueden generar procesos de inclusión o por el contrario de exclusión.

Para La Administración Distrital, (Cartilla del servicio al ciudadano políticas distritales, 2010), el servicio al ciudadano es:

“su razón de ser. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de los esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. El servicio al ciudadano (a) en Bogotá debe estar dirigido a facilitar que los ciudadanos y ciudadanas cumplan con sus deberes y que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en nuestra ciudad. Es por eso que desde el año 1990 en Bogotá, se viene fortaleciendo el canal presencial a través de la apertura de los CADE, RapiCADE y SuperCADE.” (P. 8).

Es importante mencionar que para la DDSC, el servicio es trabajado desde un enfoque de derechos, dado que lo toma como un derecho y factor de interacción del ciudadano con la Administración, por ello, al brindar una calidad en el servicio se garantiza el ejercicio del derecho de participación, el cual se evidencia en la realización de trámites, entendidos estos como, “el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley” (Gobierno en línea, 2013), por lo tanto, la DDSC debe velar porque en la prestación de servicios y la realización de trámites, se permita al ciudadano participar en igualdad de condiciones, asegurando de esta forma el ejercicio de los derechos ciudadanos.

## DISCAPACIDAD

Ahora bien el presente proyecto pretende hacer procesos de inclusión social de las personas con discapacidad, por ello es oportuno mencionar que la discapacidad debe verse como un hecho multifactorial, en donde se involucra la condición biológica de la persona y los factores contextuales entendidos estos como, “el ambiente físico, social y actitudinal en el que las personas viven y desarrollan sus vidas. Los factores son externos a los individuos y pueden tener una influencia negativa o positiva en el desempeño/realización del individuo como miembro de la sociedad, en la capacidad del individuo o en sus estructuras y funciones corporales” (CIF, 2001. p. 26), por tanto la relación que se genera en la interacción con el contexto juega un papel fundamental ya que, posibilita o imposibilita el desarrollo pleno de la persona.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF, 2001) de la OMS, define la discapacidad como:

“El resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona y sus factores personales y los factores externos que representan las circunstancias en las que vive esa persona. A causa de esta relación, los distintos ambientes pueden tener efectos distintos en un individuo con una condición de salud. Un entorno con barreras, o sin facilitadores, restringirá el desempeño/realización del individuo; mientras que otros entornos que sean más facilitadores pueden incrementarlo”. (P: 27).

En relación a lo anterior, es importante referir el Modelo Social de Discapacidad, pues éste, parte de dos presupuestos elementales, el primero, "alega que las causas que originan la discapacidad no son ni religiosas, ni científicas, sino sociales o al menos, preponderantemente sociales" y el segundo "se considera que las personas con discapacidad tienen mucho que aportar a la sociedad, o que, al menos, la contribución será de la misma medida que el resto de personas sin

discapacidad” (Palacios, 2008, p. 103-104), es por ello, el proyecto *La Red...CADE en Formación*, toma una postura, la cual es que la discapacidad es en realidad un hecho social, en el que las características de los diferentes entornos influyen en el acceso y la participación de la persona, ya que en la medida en que el contexto no brinde oportunidades al individuo para que el pueda desenvolverse de manera autónoma, se origina la discapacidad pues no se disminuyen las barreras sociales, físicas y actitudinales sino por el contrario se aumentan.

Por lo tanto, la discapacidad no es atributo de la persona, sino un complicado conjunto de condiciones creadas por el contexto que limitan el pleno desarrollo de la persona. Por lo cual, el manejo de la discapacidad requiere de la actuación social en donde se realicen modificaciones ambientales necesarias para la participación plena de las personas con discapacidades en todas las áreas de la vida social, ya que, se debe construir una sociedad donde se deje a un lado la homogeneización y normalización y se tenga en cuenta que todos los seres humanos desarrollan diversas y diferentes capacidades.

Ahora bien, el proyecto pedagógico aborda la discapacidad auditiva, visual y sordoceguera, ya que, son las personas que tienen una problemática en común y es la falta de accesibilidad a la información y comunicación, lo que genera la no participación activa en las situaciones sociales, razón por la cual el proyecto propende disminuir estas barreras de participación, comunicación e información, realizando estrategias pedagógicas, dirigidas al personal que labora dentro de la DDSC, teniendo en cuenta las características de la población anteriormente nombrada, con el fin de mejorar los procesos de atención y comunicación entre los servidores públicos y la comunidad con discapacidad sensorial que asistan a la realización de trámites.

A continuación, se mencionan las características de las personas ciegas, personas sordas y personas sordociegas, que el proyecto toma para realizar procesos de inclusión en los puntos presenciales de la DDSC:

## Discapacidad visual:

La discapacidad visual abarca lo que es la baja visión y la ceguera; como lo menciona la cartilla Orientaciones pedagógicas para la atención y la promoción de la inclusión de niñas y niños menores de seis años con discapacidad visual por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) alianza con INCI, INSOR entre otros (2010), una persona ciega es aquella que no ve absolutamente nada, no tiene percepción de luz ni de sombras y una persona con baja visión, es quien percibe desde un poco de luz, en adelante, y aún con ayudas visuales, presenta dificultad para realizar una actividad específica y rutinas diarias, como leer, escribir, caminar por espacios poco iluminados, entre otras.

Ahora bien, es indispensable aclarar que NO es, discapacidad visual, ya que en ocasiones las personas confunden este término con enfermedades oculares:

- Miopia
- Hipermetropía
- Astigmatismo
- Estrabismo
- Conjuntivitis

## Discapacidad auditiva:

La Discapacidad Auditiva se refiere a la pérdida total o parcial de la audición, debido a una lesión o trastorno en el sistema auditivo, lo cual según lo describe la cartilla Orientaciones pedagógicas para la atención y la promoción de la inclusión de niñas y niños menores de seis años con discapacidad auditiva por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) alianza con INCI, INSOR entre otros (2010) “ocasiona que la persona no pueda oír bien y por esto no esté en capacidad de comprender los sonidos del medio ambiente ni de la lengua oral que se habla en su entorno”.

Por tanto, las personas con discapacidad auditiva precisan de adquirir Lengua de Señas, y el uso de ayudas técnicas como lo son audífonos y/o implantes cocleares para su funcionamiento diario, debido a que, presentan dificultades para acceder a la información, e interactuar con otras personas, lo cual afecta de manera significativa la capacidad de aprendizaje, provocando en cierta manera que haya una menor participación en el entorno.

Sordoceguera:

“La sordoceguera es una condición única de deficiencia sensorial – visual y auditiva- que se manifiesta en mayor o menor grado, generando limitaciones en la comunicación, orientación y movilidad, acceso a la información y restricción para la participación social”. Lineamientos de información sobre sordoceguera y multidéficit. Universidad del Rosario. 2006.

Asimismo, la cartilla Orientaciones pedagógicas para la atención y la promoción de la inclusión de niñas y niños menores de seis años con sordoceguera por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) alianza con INCI, INSOR entre otros, (2010) menciona que dentro de las personas que llamamos sordociegas, hay personas que no ven y no oyen (totales), son el 10% aproximadamente de la población y en el 90% están otras que: ven un poco y oyen un poco, y hay otras que no ven (ciegas) pero que pueden oír un poco (con un audífono), así como otras que no oyen (sordas) pero que pueden ver un poco (visión central y/o baja visión).

**BARRERAS:**

“Las barreras son todos aquellos factores en el entorno de una persona que, cuando están presentes o ausentes, limitan el funcionamiento y generan discapacidad. Entre ellos se incluyen aspectos tales como que el ambiente físico sea inaccesible, falta de tecnología asistencial adecuada, actitudes negativas de la población respecto a la discapacidad y también los



servicios, sistemas y políticas que bien, no existen o dificultan la participación de las personas con una condición de salud en todas las áreas de la vida.”(CIF, 2001. p. 232)

Ahora bien, la Ley estatutaria 1618 de 2013, define las barreras como “Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad” . Estas pueden ser:

“a) 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.

b) 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.

c) Físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos 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“

De acuerdo a lo anterior la disminución de las barreras de cualquier tipo hace que las personas con discapacidad puedan constituirse como sujetos de manera autónoma, dado que las barreras imposibilitan el participar en igualdad de condiciones y acceder a los servicios y programas ofrecidos por la sociedad, razón por la cual, el presente proyecto le apunta a disminuir ciertas barreras que se presentan en los puntos presenciales de la DDSC, haciendo que el talento humano que labora allí, en primera instancia, se concientice sobre las dificultades que presenta diariamente la comunidad con discapacidad específicamente

discapacidad sensorial y en segunda instancia, desarrollen prácticas que permitan el reconocimiento y aceptación de la diversidad, para que a partir de esto se brinde a la ciudadanía una atención con calidad.

En relación a las diferentes barreras que enfrentan las personas con discapacidad se encuentran las barreras físicas, las cuales son más frecuentes debido a que la estructura arquitectónica de la mayoría de los lugares públicos de las ciudades están diseñados sin tener en cuenta los parámetros del diseño universal, por lo cual se presentan dificultades para el ingreso y desplazamiento, ocasionando que las personas que poseen algún impedimento de movilidad u orientación logren tener una mayor autonomía para acceder y moverse dentro de un lugar.

Otra de las barreras que se pueden encontrar en el entorno son las de acceso a la información pues, cuando se presenta a los ciudadanos determinada información ésta no tiene las adaptaciones adecuadas para que una persona con discapacidad visual y auditiva, puedan realizar la lectura de la misma.

Asimismo, las barreras de comunicación son una de las mayores dificultades que presenta la comunidad con discapacidad auditiva y sordoceguera, ya que, ellos mediante la lengua de señas establecen un canal de comunicación que les permite la interacción con su entorno social, por ello, no todas las personas conocen la lengua de señas lo que genera una barrera al momento de entablar una comunicación con estas poblaciones.

De igual manera no se puede dejar de lado las barreras actitudinales como el irrespeto, la intolerancia, la no aceptación del otro, ya que, no hay consciencia de la diversidad individual y por ello se generan etiquetas que discriminan a las personas con discapacidad, catalogarlos como los bobos, los tontos, los anormales, etc, por lo cual para desarrollar procesos de inclusión es necesario identificar las barreras que se encuentran presentes en un determinado contexto y

hacer cambios significativos que permitan la participación de la población con discapacidad.

Con respecto a relacionar este tipo de barreras, es importante referir, la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la cual tiene como objetivo garantizar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad eliminando toda forma de discriminación, por ello es necesario que las entidades públicas de orden Nacional, Distrital y Local elaboren políticas, planes y programas que permitan a todos los ciudadanos acceder y participar en igualdad de condiciones en los diferentes servicios sociales, asegurando que haya un ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad.

Por ello para este apartado se toman el artículo 14 y 16 de la mencionada Ley, los cuales resaltan el derecho a la información y el acceso a las comunicaciones ya que, es importante que las personas con discapacidad accedan a la información impresa, digital o gráfica que se encuentra en los diferentes medios tecnológicos o físicos, puesto que esto permite que la comunidad con discapacidad conozca y esté al tanto de las eventualidades, promociones y requisitos de los diferentes trámites y servicios ofrecidos por las entidades Nacionales, Distritales y Locales pertenecientes a la DDSC, es por ello que, todas aquellas medidas de adaptación que se realicen en los lugares públicos, permiten que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho a la participación ciudadana, en igualdad de condiciones, sin discriminación alguna, ya que, no tendrían limitaciones que restrinjan el ejercicio de sus derechos.

Tecnologías de la información y comunicación (TIC):

Por otra parte, es fundamental nombrar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), debido a que, el presente proyecto las toma como base para promover el desarrollo de acciones inclusivas en el contexto de la DDSC, realizando una formación virtual dirigida al talento humano que labora allí, en

relación a el aprendizaje de las diferentes estrategias que pueden ser empleadas para mejorar la calidad de atención hacia la población con discapacidad.

Por ello es pertinente hablar de la educación virtual, la cual conlleva a citar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), pues éstas han abierto una perspectiva sobre la educación en los procesos de enseñanza-aprendizaje, mostrando otros escenarios que posibilitan la formación de los sujetos, ya que, permiten que la información llegue a todas las personas por medio de la variedad de herramientas que tienen consigo, estas tienen como característica la interactividad pues como se mencionó anteriormente permite que haya una relación entre la información y el sujeto, por ello las TIC, actualmente en el ámbito educativo son fundamentales, puesto que, el empleo de ellas puede favorecer un aprendizaje más significativo y más constructivo. Siguiendo la definición que hace la Ley 1341 de 2009, art. 6, “Las Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, videos e imágenes.”

Por lo tanto, el curso virtual se desarrollará con el uso de las diferentes herramientas tecnológicas como lo es el computador, la internet y los diferentes medios magnéticos, con los cuales los estudiantes realizarán una interacción, no solo con la información suministrada por el grupo investigador, sino con los demás compañeros que simultáneamente realicen el curso, ya que las TIC minimizan al máximo las barreras espacio temporales y no limita el uso de las diferentes tecnologías a los condicionamientos de inmaterialidad, interactividad e instantaneidad.

Educación Virtual:

Asimismo, es preciso mencionar qué es la educación virtual, por ello, se toma el concepto expuesto por (MINIEDU, 2009), (Ministerio de Educación Nacional), el

cual establece que no es necesario que haya una relación entre el cuerpo, el tiempo y el espacio para lograr establecer un espacio de aprendizaje, sin necesidad de encontrarse presencialmente profesor-estudiante, en la educación virtual, si es posible establecer una relación interpersonal con el otro, de carácter educativo.

MIN. EDUCACION (2009), señala que:

“La educación virtual es una modalidad de la educación a distancia; implica una nueva visión de las exigencias del entorno económico, social y político, así como de las relaciones pedagógicas y de las TIC. No se trata simplemente de una forma singular de hacer llegar la información a lugares distantes, sino que es toda una perspectiva pedagógica”.

Vale la pena aclarar que el proyecto no pretende minimizar la educación presencial al emplear la educación virtual sino es una estrategia que permite formar al personal que labora en la DDSC, pues, se utiliza esta modalidad debido a la afluencia de usuarios que asisten para hacer uso de los servicios ofrecidos en los puntos presenciales y por la alta rotación de turnos que presentan los servidores públicos, lo cual dificulta que ellos puedan asistir y participar de manera constante dentro de una formación presencial. Además, la educación virtual permite flexibilizar el tiempo, es decir, los servidores públicos pueden acceder según el tiempo que ellos dispongan lo que no quiere decir que se emplee menos tiempo que en la educación presencial.

Esta modalidad que se implementa en el curso virtual, permite que los estudiantes sin necesidad de un aula presencial adquieran conocimientos significativos, pues, con la realización de las diferentes actividades pedagógicas fortalecerán los conocimientos previos acerca de la discapacidad y las estrategias de comunicación específicas que utiliza la comunidad con discapacidad auditiva y visual tanto para orientarse como para interactuar con los demás.

## Interactividad:

En este punto es pertinente especificar que los estudiantes desarrollan las actividades del curso virtual de forma interactiva, ya que ésta permite al estudiante controlar y utilizar los programas, herramientas, aplicaciones y el tiempo de forma autónoma, brindando la posibilidad de navegar por el curso virtual, de acuerdo a las pautas y/o parámetros establecidos por los docentes; también, posibilita que haya una construcción de aprendizaje colaborativo ya que se entablan relaciones en donde se intercambian conocimientos, experiencias, opiniones e información entre estudiante - estudiante y estudiante - docente, esto mediante la participación en los diferentes debates que se realizan en los foros y otras formas de comunicación.

La interactividad, hace referencia a la comunicación o relación que establece el estudiante con la información suministrada por medio de las diferentes actividades pedagógicas que realizan virtualmente, pues, la interactividad específicamente en la red, como lo señala Santaella (citado por Aparicio y Silva, 2012, P 5), “permite acceder a informaciones a distancia de manera no lineal, enviar mensajes que quedan disponibles sin valores jerárquicos, realizar acciones colaborativas, actuar en lugares remotos, visualizar espacios lejanos, coexistir en contextos reales y virtuales, pertenecer e interactuar en ambientes virtuales a través de diferentes procesos de inmersión”.

Asimismo, como lo menciona el autor precitado, existen tres principios básicos que se dan en la interactividad:

“a) La participación-intervención: participar no es solo responder «sí» o «no» o elegir una opción determinada, supone interferir, intervenir en el contenido de la información o modificar un mensaje.

b) Bidireccionalidad-hibridación: la comunicación es la producción conjunta de la emisión y la recepción, es la co-creación, los dos polos de codificar y decodificar se conjugan en uno solo.

c) Permutabilidad-potencialidad: la comunicación supone múltiples redes articuladoras de conexiones y la libertad de realizar cambios, asociaciones y producir múltiples significados.”

De acuerdo a lo anterior, el proyecto, establece diferentes actividades además de los foros, en las cuales los estudiantes se sientan cómodos, libres y desarrollen cierta confianza con la actividad, pretendiendo que de este modo ellos potencialicen su aprendizaje, pues es claro que sí existe una buena interactividad, el proceso de enseñanza aprendizaje que se quiere desarrollar será significativo y aceptado por los estudiantes.

## Diseño Universal

Es imprescindible mencionar el diseño universal como la base fundamental de la construcción del curso virtual, puesto que, el proyecto le apunta a disminuir las barreras que limitan la participación de las personas con discapacidad en los servicios que ofrece la DDSC, por ello se toma La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad pues tiene como propósito asegurar y proteger el ejercicio pleno de los derechos humanos hacia las personas con discapacidad y para ello, cita en el Art 2 el diseño universal, entendido como “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”.

Asimismo, mediante este diseño se realizan productos que puedan ser usados por la mayoría de las personas, por ello, las herramientas elaboradas en el curso tienen diferentes posibilidades para acceder a ellas, como: los videos se presentan

con subtítulos y voz, teniendo en cuenta que no todas las personas tienen el mismo estilo de aprendizaje y por ende no usan el mismo canal perceptual para recibir la información, en efecto, al diseñar un producto que tenga en cuenta las diferencias individuales específicamente de las personas con discapacidad posibilita y facilita el uso a cualquier persona, por tanto, el diseño universal plantea que esos productos no sólo se deben enfocar en las personas con discapacidad sino que deben tener un diseño que responda a las necesidades de todas las personas ya que todas son diversas.

### Accesibilidad Web

El proyecto pedagógico, para el diseño y desarrollo del curso virtual, toma como base fundamental la accesibilidad web, definida por la W3C (2005), organización independiente encargada de desarrollar estándares y/o recomendaciones para la construcción de sitios Web accesibles, la cual considera que: “es un diseño Web que permite que las personas con discapacidad puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web, aportando a su vez contenidos. La accesibilidad Web también beneficia a todas las personas, incluyendo personas de edad avanzada que presentan limitaciones para utilizar el internet a consecuencia de la edad”.

De modo que, el diseño y la estructura del curso virtual contempla en un principio las necesidades y/o particularidades de los estudiantes y así mismo proporciona un acceso equitativo en igualdad de condiciones, reconociendo el derecho de todas las personas en participar y acceder a la información disponible en internet, ya que, mediante la implementación del curso virtual el estudiante desarrolla actitudes y estrategias que le permiten contribuir a fortalecer la prestación de un servicio equitativo y de calidad.



## **MODELO PEDAGOGICO CONSTRUCTIVISTA**

El curso virtual se estructura tomando como base el modelo constructivista, debido a que este es el modelo que manejan la escuela virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues integra la educación y la tecnología, a fin de producir materiales educativos innovadores que generen tanto en el estudiante como en el docente motivación e interés en el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante la implementación de un ambiente virtual de aprendizaje que ofrezca al estudiante múltiples representaciones de la realidad donde la información impartida se presenta a través de múltiples medios de acceso, las cuales contienen actividades significativas que permiten al estudiante explorar e interactuar con las diferentes herramientas tecnológicas, en las cuales él tiene la alternativa de decidir sobre el tiempo y horario disponible para realizar las actividades de formación. Mediante estas actividades, se busca el desarrollo de actitudes críticas y de reflexión en el estudiante, quien tiene la libre elección de profundizar sobre la cantidad de información; concibiendo de esta forma al estudiante como el principal actor y responsable de su proceso de aprendizaje, promoviendo así el autoaprendizaje y la autoevaluación.

Por consiguiente, el constructivismo es una teoría que “propone que el ambiente de aprendizaje debe sostener múltiples perspectivas o interpretaciones de realidad, construcción de conocimiento, actividades basadas en experiencias ricas en contexto” (Jonassen, 1991), por ello, son los propios estudiantes quienes construyen su conocimiento por medio de actividades experienciales significativas. Ahora bien la relación que tiene el constructivismo con la tecnología en el proceso de aprendizaje, resulta de forma óptima para el estudiante, ya que por su acceso ilimitado a la información facilita el aprendizaje, la comunicación y la integración e interiorización de conocimientos.

En el ambiente virtual de aprendizaje el rol del profesor pasa a ser considerado como un orientador o tutor que está en constante interacción con el estudiante, encargándose de ofrecer oportunidades de construcción de conocimiento sin

espacios o materiales que se encuentren físicamente en su entorno, es decir, que mediante esta metodología se rompen las barreras espacio temporales que limitan algunas veces el aprendizaje presencial debido a factores ambientales. Las actividades propuestas dentro del módulo facilitan la comunicación y colaboración entre los estudiantes, puesto que se encuentran en constante interacción, lo que permite exponer las opiniones y experiencias de todo el grupo, generando un aprendizaje significativo, logrando un compromiso activo con cada estudiante del aula virtual.

Por último es importante resaltar que la educación virtual implementada en esta propuesta de construcción de un curso virtual no pretende minimizar a la educación presencial, sino apoyarla y complementarla ofreciendo otro tipo de ambiente diferente al tradicional, proporcionando herramientas tecnológicas que incentive a maestros y estudiantes en el uso de este tipo de apoyos con el fin de potencializar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **PARADIGMA SOCIO-CRÍTICO:**

El proceso de investigación que realiza el proyecto se basa en el paradigma socio-crítico, el cual en palabras de (Arnal, 1992), este paradigma, “adopta la idea que la teoría crítica es una ciencia social que no es puramente empírica ni solo interpretativa; sus contribuciones, se originan, de los estudios comunitarios y de la investigación participante” (Pág. 98). El Paradigma socio-crítico, introduce en los procesos del conocimiento, la autorreflexión crítica, estableciendo su finalidad en la transformación de la estructura de las relaciones sociales y el dar respuesta a determinados problemas generados por estas. Ahora bien, como lo describe Alvarado L. y García M. en la Revista Universitaria de Investigación (2008) “el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos; lo cual pretende la autonomía racional y liberadora del ser humano;

y se consigue mediante la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social.” (Pág. 190).

Por lo anterior, el proyecto pedagógico investigativo, toma como base el paradigma socio crítico, ya que mediante la realidad pretende llegar a la transformación social, contribuyendo a la disminución de barreras de comunicación y participación que enfrentan las personas con discapacidad específicamente discapacidad sensorial en el contexto seleccionado, puesto que, mediante la formación a la comunidad que labora en la DDSC se propende fortalecer la atención que se brindan a la comunidad con Discapacidad usuaria de los servicios que se ofrecen en los puntos presenciales, generando en los sujetos implicados una conciencia sobre la realidad que diariamente enfrentan las personas con discapacidad, a partir de esto, se desarrollen acciones que permitan generar inclusión social.

Razón por la cual, el presente proyecto inicia el trabajo desde un punto presencial seleccionado, el SuperCADE CAD, por medio de una caracterización, la cual involucra observaciones participantes, aplicación de encuestas y la realización de talleres con la comunidad que labora dentro del CAD, a fin de identificar las fortalezas, los facilitadores y las barreras de acceso a la información, comunicación y movilidad que dificultan a la comunidad con discapacidad al hacer uso de los trámites y servicios ofrecidos por las diferentes entidades, lo cual orientó al proyecto en el diseño e implementación de una propuesta pedagógica virtual que permita lograr la formación constante del talento humano que labora en el contexto de investigación, para así contribuir a la disminución de barreras que limitan la participación de la ciudadanía con discapacidad sensorial en los servicios ofrecidos por la DDSC.

## **INVESTIGACIÓN ACCIÓN**

El trabajo desarrollado por el grupo de investigación, se fundamenta en la Investigación Acción, definida por (K. Lewin, 1946), como un proceso de investigación, orientado al cambio social, caracterizado por una activa y democrática participación en la toma de decisiones.

Como lo describe Elliot J. (2000), en su libro *LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN EN EDUCACIÓN*, Lewin, describe una forma de investigación con dos características:

1. Se trata de una actividad emprendida por grupos o comunidades con objeto de modificar sus circunstancias de acuerdo con una concepción compartida por sus miembros de los valores humanos. Refuerza y mantiene el sentido de comunidad, como medio para conseguir "el bien común", en vez de promover el bien exclusivamente individual. No debe confundirse con un proceso solitario de "autoevaluación" en relación con determinadas concepciones individualistas del bien.
2. Es una práctica reflexiva social en la que no hay distinción entre la práctica sobre la que se investiga y el proceso de investigar sobre ella. Las prácticas sociales se consideran como "actos de investigación", como "teorías en la acción" o "pruebas hipotéticas", que han de evaluarse en relación con su potencial para llevar a cabo cambios apropiados. Desde esta perspectiva, la docencia no es una actividad y la investigación sobre la enseñanza otra. Las estrategias docentes suponen la existencia de teorías prácticas acerca de los modos de plasmar los valores educativos en situaciones concretas, y cuando se llevan a cabo de manera reflexiva, constituyen una forma de investigación-acción. Si se considera una práctica social como la enseñanza como una actividad reflexiva, la división del trabajo entre prácticos e investigadores se desvanece. (Pág. 15)

Por lo tanto, este proyecto trabaja con los servidores públicos de la DDSC, para cambiar la realidad que afecta el progreso social, pues son ellos, quienes promueven el derecho a la participación de la ciudadanía, especialmente de las personas con discapacidad optimizando la atención y el buen servicio que prestan en la realización de los trámites, por ello el proyecto pedagógico, se basa en la Investigación Acción puesto que el objetivo principal del proyecto es, a partir de la caracterización del personal que labora en el CAD en cuanto a las dimensiones expuestas en el índice de inclusión (UNESCO, 2002) (cultura, políticas y prácticas inclusivas), la experiencia y reflexión de los servidores públicos del mismo punto presencial, desarrollar una formación que concientice y brinde estrategias que faciliten la disminución de las barreras de comunicación y movilidad que enfrentan las personas con discapacidad al momento de hacer uso de los servicios que ofrece la DDSC por medio de los puntos presenciales.

Asimismo, la metodología que se emplea en esta investigación tiene dos procesos fundamentales, el primero se da a partir de lectura de la realidad por medio de la observación participante en el punto presencial seleccionado y en el segundo se actúa con el fin de transformarla mediante una acción reflexiva que beneficia la atención que brinda la DDSC por medio de los servidores públicos hacia la comunidad con discapacidad sensorial, utilizando como estrategia el desarrollo de un curso virtual para formar a todo el personal que labora en la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación se basa en la espiral cíclica que propone Lewis K, la cual inicia primero con el análisis diagnóstico – evaluación del problema de la situación actual, es decir, la caracterización en cuanto a las dimensiones cultura, políticas y prácticas inclusivas (UNESCO, 2002) del punto seleccionado SuperCADE CAD; segundo, de acuerdo a los resultados de esta se plantea la acción, la cual es el diseño de la propuesta pedagógica virtual (curso virtual),

dirigido al personal vinculado a la DDSC; tercero, el desarrollo de la acción, es decir el proyecto pedagógico implementa la propuesta pedagógica virtual con dos grupos; personal que labora en la DDSC y 6 personas con estudios universitarios ajenas a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, este último grupo dará los aportes pertinentes para fortalecer las actividades, el diseño y la estructura del curso.

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

El proyecto pedagógico, se articula con la línea de investigación de mediaciones comunicativas propuesta por el programa curricular de Licenciatura en Educación con Énfasis en Educación Especial, la cual asume la línea de investigación como un constructor de conocimiento que parte de una situación problemática específica, la cual profundiza sobre el aspecto, diseño, y adaptabilidad de las herramientas tecnológicas que se utilizan para mejorar la calidad de vida de todas las personas, especialmente aquellas con Discapacidad, contribuyendo al desarrollo de una cultura inclusiva que responda a las necesidades de la comunidad. Asimismo, responde a los retos de garantizar y fortalecer el conocimiento, el desarrollo, la competitividad, la innovación y el cambio hacia el compromiso que tiene la investigación, es por ello que este proyecto, mediante la realización de sus tres fases, desarrolla procesos investigativos sobre la problemática actual la cual se basa en la disminución de barreras comunicativas y de movilidad que enfrenta la población con discapacidad específicamente discapacidad sensorial al hacer uso de los servicios que ofrece el canal presencial de la DDSC, teniendo en cuenta las diferentes perspectivas y el impacto que genera su ejecución en el contexto actual y futuro, resaltando la importancia del uso de la tecnología para realizar procesos de formación constante que sean flexibles y accesibles a todo el personal usuario del mismo.

## **FASES**

El proyecto pedagógico investigativo *La Red...CADE en Formación*, se desarrolla mediante la secuencia de las siguientes fases, las cuales por medio de su ejecución, darán cumplimiento al objetivo de minimizar las barreras de participación y acceso a la información, que enfrentan las personas con discapacidad específicamente discapacidad sensorial usuaria de los servicios que ofrece la DDSC, mediante una formación virtual dirigida a la población que labora en los puntos presenciales.

FASE 1 Reconocimiento de la situación inicial (contextualización):

Objetivo:

- Caracterizar al SuperCADE CAD, en cuanto a las culturas, las políticas y las prácticas inclusivas que desarrolla el personal que labora al interior del punto presencial hacia la población con discapacidad específicamente con discapacidad sensorial.

Población:

- Informadores, servidores de entidades, conserjes y guardias de seguridad que laboran en el SuperCADE CAD.
- Población con discapacidad y adultos mayores, usuaria de los servicios que ofrece el SuperCADE CAD.

El proyecto *LA RED...CADE En Formación* inicia el proceso de investigación seleccionando el punto presencial SuperCADE CAD, ya que presenta primero, una gran afluencia de usuarios, segundo integra bajo un mismo techo la mayoría de empresas de orden distrital y algunas de orden nacional y tercero es el punto presencial más complejo en su organización y operación; por ello, se selecciona el CAD pues, servirá como referencia para mejorar la atención a las personas con discapacidad en los demás puntos presenciales de la DDSC.

*Técnicas e instrumentos:*

Posterior a la elección del SuperCADE, se inicia la caracterización empleando tres instrumentos: observación participante, talleres pedagógicos y entrevista, esto con el fin de identificar si la comunidad que labora en el CAD desarrolla procesos de inclusión hacia las personas con discapacidad específicamente con discapacidad sensorial, teniendo en cuenta las tres dimensiones descritas en el Índice de Inclusión (UNESCO, 2002): la cultura, las políticas y las prácticas inclusivas, ahora bien, los resultados que arroja la caracterización son la base de las temáticas que se abordan en el curso virtual, las cuales serán desarrolladas por los servidores públicos, pues el curso virtual posibilita una formación constante que fortalece los conocimientos que tienen frente al tema de discapacidad y las estrategias que deben realizar para tener una mejor interacción con la comunidad con discapacidad sensorial.

La observación participante se lleva a cabo los miércoles de 7:30 am a 12:00 m y los jueves de 7:30 am a 9:30 am, todo lo observado se registra en una ficha de recolección de información, en la cual se realiza la descripción detallada de lo vivido en el punto presencial, donde se observa las diferentes actitudes de los servidores hacia los usuarios con discapacidad; asimismo, se realiza la aplicación de la encuesta la cual esta dirigida a los usuarios con discapacidad y adultos mayores que hacen uso de los servicios que ofrece el Supercade CAD, la encuesta está conformada por diferentes preguntas que tienen como propósito: valorar la atención ofrecida por el personal que labora en el CAD en relación a la comunicación y claridad de la información proporcionada por el servidor público; del mismo modo, se identifican las barreras tanto comunicativas, como arquitectónicas que enfrentan los usuarios con discapacidad sensorial y por último, este instrumento, permite que el usuario encuestado, de sus observaciones y opiniones para fortalecer y optimizar la atención por parte de los servidores públicos.

Paralelamente a la observación y la aplicación de las encuestas a los usuarios, se emplea como estrategia pedagógica la realización de cuatro talleres presenciales



los cuales abordan temas generales de discapacidad, barreras y estrategias comunicativas y de orientación y movilidad, en estos se conocieron las dificultades que tienen las personas que laboran allí al momento de interactuar con una persona con discapacidad, mediante la experiencias expresadas por los servidores, cada taller cuenta con una duración promedio de 30 a 60 minutos por semana, realizados con la comunidad que labora en el SuperCADE CAD, entre ellos están los servidores de entidades, informadores, guardas de seguridad y personal de aseo, quienes son convocados desde el primer momento, sin embargo, la asistencia a cada taller no es obligatoria ya que cada entidad es autónoma en decidir si asisten o no a la realización de los mismos, es importante mencionar que la asistencia a los talleres, inició con puntualidad, pero teniendo en cuenta la gran afluencia de usuarios que presenta el SuperCADE CAD y la alta rotación de turnos del personal que allí labora no permitió que se desarrollara un proceso constante.

## FASE 2 Diseño del Curso virtual:

### Objetivo

- Diseñar un curso virtual para el talento humano que labora en los puntos presenciales de la DDSC, sustentado bajo las tres dimensiones del Índice de Inclusión (UNESCO, 2002).

A partir de la caracterización del SuperCADE CAD, se inicia el diseño de la propuesta pedagógica virtual mediante un escrito en el cual se determina la forma y el contenido del curso virtual en su fase de implementación, teniendo como base los Lineamientos pedagógicos para la creación de cursos virtuales realizado por: Lizcano R, Ariza N, Lizcano A y las dimensiones del índice de inclusión (UNESCO, 2002) las cuales guían las temáticas a desarrollar; teniendo en cuenta que lo planteado estaba sujeto a correcciones por jurados, el grupo investigativo lleva a cabo una revisión de diferentes trabajos relacionados al proyecto y la observación

de cursos virtuales, con el fin de tener bases teóricas y prácticas, para una óptima implementación del curso virtual.

Posterior a esto, el grupo investigativo, inicia la apertura del curso virtual, en la plataforma Moodle, utilizando la versión más actualizada 6.0 de la Universidad Pedagógica Nacional, teniendo en cuenta que la escuela virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá en su plataforma presenta varias limitantes que impiden realizar actividades de tipo interactivo y didácticas, lo que no permitió que se realizará el proceso de formación allí; al abrir el espacio en la plataforma virtual, el grupo investigativo recibe una capacitación desde por parte del ITAE sobre las diferentes herramientas y recursos tecnológicos que brinda moodle para el desarrollo de las actividades, lo que permite realizar los ajustes pertinentes para la materialización de lo planteado en el diseño escrito; en la misma capacitación, al grupo investigativo se le proporciona bases teóricas que sustentan la realización del curso virtual, documentos tales como: protocolo para la construcción de programas de formación mediados por las TIC y el diseño instruccional de ambientes virtuales de aprendizaje desde una perspectiva constructivista.

Para la elaboración del curso virtual se utilizan diferentes herramientas tecnológicas, como videos en lengua de señas adaptados en voz y close caption; mapas conceptuales interactivos realizados en el programa mindomo, se utiliza este programa, porque permite que en una sola presentación haya texto y a su vez vídeo facilitando la clarificación en los diferentes subtemas que se manejan en un mapa conceptual, esta herramienta presenta zoom, lo que facilita la lectura del mismo; para los textos se empleó el programa gratuito calaméo, ésta es una herramienta virtual que brinda opciones como el zoom y diferentes presentaciones de lectura tipo libro y hoja individual; asimismo se usan dos programas para la realización de algunas de las actividades virtuales educativas como jclíc y hotpotatoes ya que estas, pueden anclarse en la plataforma moodle permitiendo la sistematización automática de la mismas, los diferentes tipos de actividades didácticas son: crucigramas, rompecabezas, asociaciones, ejercicios de texto,

selección múltiple, rellenar huecos, emparejamiento, entre otras, el acceso y manejo de ambos programas es sencillo y a su vez permite que el estudiante tenga una mayor interactividad con el desarrollo de las temáticas establecidas, promoviendo la motivación y el autoaprendizaje en el proceso de formación. Se propende que las temáticas abordadas junto con sus actividades, se migren a la escuela virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues esta también maneja la plataforma Moodle.

Durante la realización de las actividades, se establecen algunas condiciones para las personas que inician el curso, las cuales son:

- Debe saber leer y escribir
- Debe saber manejar un computador
- Debe tener acceso a un computador

Estas condiciones, son establecidas, teniendo en cuenta que el curso se desarrolla de forma virtual y requiere el manejo del computador y el saber leer y escribir.

FASE 3 Implementación (pilotaje):

Objetivo:

- Implementar por medio de un pilotaje el curso virtual con los dos grupos seleccionados, para así observar el impacto que genere las temáticas desarrolladas en el mismo.

Población:

- Para la implementación del curso virtual, se seleccionan dos grupos: el primero está conformado por seis servidores públicos y el segundo por seis personas con estudios universitarios ajenas a la DDSC.

En esta fase se realiza la implementación (pilotaje) de la formación virtual, en donde los estudiantes del curso son los integrantes de los dos grupos seleccionados, con el fin de identificar si las actividades desarrolladas son pertinentes para adquirir nuevos aprendizajes de las temáticas relacionadas a la discapacidad, las barreras a las cuales se enfrentan las personas con discapacidad al momento de interactuar con otra persona y las diferentes estrategias que permitan fortalecer los procesos de atención y movilidad al interior de un punto presencial, Este pilotaje, nos permite evaluar la eficiencia e impacto de la formación que queremos impartir al talento humano que labora en la DDSC.

El tiempo destinado para esta implementación es de tres semanas las cuales se dividen de la siguiente manera: primer semana eje temático, “información del curso” y “hacia una cultura incluyente”, segunda semana, “políticas inclusivas” y tercer semana “hagamos prácticas inclusivas”. Finalmente es importante resaltar que las docentes del curso están pendientes de los estudiantes en cuanto a las actividades por desarrollar, notificarlos vía correo electrónico y en ocasiones en el foro de novedades.

#### FASE 4 análisis

- Analizar los resultados arrojados en las actividades realizadas por los estudiantes, determinando las modificaciones pertinentes en relación a los materiales empleados y actividades planteadas.

#### Técnica e Instrumentos:

Esta sistematización se realiza para analizar la participación y el aprendizaje que tuvieron los estudiantes en el desarrollo de las temáticas y actividades abordadas, del mismo modo, los resultados arrojados por moodle sobre las actividades didácticas de Jclic, Hot potatoes, Lecciones y Cuestionario, permiten cuantificar de

cierto modo el acceso y la participación activa de los estudiantes en las actividades y la participación en los foros igualmente realización de escritos permiten evidenciar los aprendizajes adquiridos con la lectura y desarrollo de las actividades, a partir de lo anterior, el proyecto establece la estructuración en relación al diseño, contenido y desarrollo de actividades a fin de realizar las modificaciones adecuadas para que el curso desarrolle un proceso de formación integral.

## **INSTRUMENTOS**

Los instrumentos que se emplean son los siguientes:

### **LA ENCUESTA**

La encuesta, la cual es un instrumento de recolección de información que trata de recoger datos como: actitudes, intereses, opiniones, comportamientos y conocimientos. Para poder realizar una recopilación es necesario el acompañamiento y colaboración de la comunidad encuestada. Para (Visauta, 1989. p. 259) la encuesta trata de "obtener, de manera sistemática y ordenada, información sobre las variables que intervienen en una investigación y esto sobre una población o muestra determinada. Esta información hace referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, esperan, desean, quieren u odian, aprueban o desaprueban, o los motivos de sus actos, opiniones y actitudes". Es por ello que para poder determinar o clasificar la información que arrojan los interrogantes es necesario que el formato tenga preguntas sencillas,

concretas y que el vocabulario que se maneje sea entendible por toda la comunidad, dado que cada pregunta y respuesta tiene un valor en la investigación. Por esta razón, el realizar estas encuestas enfocadas a reconocer las culturas y prácticas nutren la construcción de la caracterización, ya que arrojan datos fundamentales para determinar si la cultura que se maneja dentro del punto presencial seleccionado permite llegar a una práctica inclusiva, pues como se nombro anteriormente con este instrumento se refleja las actitudes, concepciones y conocimientos que determinan en cierta medida los comportamientos de la comunidad a investigar. De modo que este tipo de instrumento se emplea en la etapa de investigación en el periodo en el que se construya la caracterización con la colaboración de la comunidad tanto que labora en el punto presencial como la comunidad usuaria con o sin discapacidad.

## DIARIO DE CAMPO

El diario de campo, el cual según KEMMIS y McTAGGART (1988, p.95) es: " un informe personal sobre una base regular en torno a temas de interés o preocupación. Los diarios pueden contener observaciones, sentimientos, reacciones, interpretaciones, reflexiones, pensamientos, hipótesis y explicaciones". Razón por la cual es empleado por el proyecto *La Red...Cade en Formación*, como un instrumento de recolección de información, que permite registrar situaciones específicas sobre las dinámicas que se manifiestan al interior del punto presencial CAD, en relación a tres categorías fundamentales para la inclusión de personas con Discapacidad:

1. Cultura que refleja en todas aquellas actitudes, comportamientos y valores que se manejan en el punto presencial.
2. Política la cual menciona toda la normativa que rige la atención al ciudadano y como se está llevando a cabo por parte del personal de trabajo.
3. Las prácticas son todas las acciones o actividades que realizan los servidores del CAD, al momento de brindar una atención a las personas con Discapacidad,

## TALLER:

El proyecto dentro de su metodología también utiliza como estrategia de recolección de información la implementación de talleres dirigidos a todo el personal que labora en el CAD, con el fin de que cada participante posea una actitud crítica, que le permita interpretar y valorar la realidad, por medio de la discusión, mediante el desarrollo de talleres reflexivos entendidos estos como “un lugar donde se aprende haciendo, es además un instrumento para la socialización; en él se aprende a pensar y actuar en equipo, es un proceso pedagógico en el cual los participantes asumen problemáticas y temáticas específicas a través de una postura integradora, donde reina la reflexión y la articulación de la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso y donde se orientan a la comunicación constante con las realidades personales y sociales” . (Galeano, E, 2004. p.2). Es por ello que durante el desarrollo de los talleres se abordan temas relacionados con las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y estrategias de comunicación y movilidad. Asimismo, los talleres se toman como fuente de información para identificar las necesidades que poseen los participantes al interactuar con una persona con discapacidad específicamente discapacidad sensorial, las cuales permitan contribuir en el proceso de diseño del curso virtual, dirigido a todo el personal de la DDSC, que tiene como objetivo la disminución de las barreras de participación que enfrentan las personas con discapacidad, al hacer uso de los servicios que ofrece los puntos presenciales.

## **PROPUESTA PEDAGOGICA VIRTUAL**

### **INTRODUCCIÓN**

El proyecto *La Red...CADE en Formación* se constituye a partir de la necesidad de implementar una propuesta de formación sobre Discapacidad que acoja a todo el personal de la DDSC, con el fin de optimizar la prestación del servicio ofrecido en el canal presencial para los usuarios con discapacidad, mediante la disminución de barreras, de acceso a la información y comunicación que limitan la participación de estos usuarios; para dar cumplimiento al propósito, el proyecto toma como marco de referencia al SuperCADE CAD donde se ejecuta una serie de talleres los cuales están basados en temas relacionados con la discapacidad, barreras que enfrentan las personas diariamente y algunas estrategias para la disminución de las mismas, a través de estos talleres se obtiene información sobre las necesidades y dificultades que tiene la comunidad que labora en el CAD al momento de interactuar con una persona con discapacidad, simultáneo a esto, se realiza una caracterización, sobre las tres dimensiones expuestas en el Índice de Inclusión (UNESCO, 2002) la cultura, las políticas y las prácticas inclusivas manifestadas en el CAD, en cuanto a la atención de usuarios, especialmente a usuarios con discapacidad sensorial.

A partir de los talleres y la caracterización se evidencia dificultades como la falta de tiempo para realizar una formación presencial constante debido a la gran afluencia de usuarios que asisten al punto presencial teniendo en cuenta que el número de usuarios está entre 11.000 a 23.000 personas diarias, es por ello que, el presente proyecto pedagógico, considera la importancia de implementar una propuesta pedagógica de formación virtual, por ello utiliza como estrategia el aprendizaje en la red, dado que la realización del curso virtual permite que todo el personal de la DDSC pueda acceder y participar en él, dependiendo de su tiempo y horario de trabajo.

De acuerdo a lo anterior, el curso virtual está en un primer momento en la plataforma Moodle de la Universidad Pedagógica Nacional, para después migrar la información a la plataforma de la Alcaldía Mayor de Bogotá [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co). Ahora bien, este proceso de formación está conformado por cuatro ejes temáticos los cuales trabajan temas consecutivos que giran en torno al tema de la



Discapacidad. Su estructura está fundamentada en las dimensiones expuestas en el Índice de Inclusión de la (UNESCO, 2002), (la cultura, las políticas y las prácticas) ya que mediante estas se pueden generar cambios significativos hacia la inclusión, pues la cultura; es la creación de una comunidad segura, acogedora, colaboradora y estimulante en la que cada persona es valorada; en la política, esta tiene que ver con asegurar que la inclusión sea el centro del desarrollo de la comunidad, permeando todas las políticas para mejorar la participación de las personas y en las prácticas, reflejan la cultura y las políticas en las acciones y actividades que se realizan pues deben promover la participación de todas las personas.

De acuerdo a lo anterior, el primer, está compuesto por la bienvenida al curso virtual, la introducción, los objetivos trazados, la metodología a desarrollar y la presentación del mismo, de igual forma en esta primera parte, se presenta y se contextualiza a los estudiantes de las herramientas tecnológicas y el uso que se le debe dar a las mismas en el desarrollo del curso, mediante guías de navegabilidad, esto para poder realizar las actividades satisfactoriamente; los siguientes ejes, están sustentados por las tres dimensiones citadas en el Índice de Inclusión (UNESCO, 2002), la cultura, la política y la práctica, por tal motivo el segundo eje temático del curso, denominado “hacia una cultura incluyente”, a partir de la cual se propende concientizar a los estudiantes sobre la discapacidad, tomando como apoyo fundamental el reconocimiento de las barreras que presentan las personas con discapacidad sensorial al momento de comunicarse o de acceder a una planta física que no esté adaptada a sus características; en el tercer eje temático, denominado, “políticas inclusivas”, haciendo énfasis en la política nacional y distrital que acoge la DDSC para la atención a usuarios con discapacidad, del mismo modo se trabaja la política de discapacidad establecida a nivel nacional y por último, en el cuarto eje temático denominado “hagamos prácticas inclusivas”, se brindan las diferentes estrategias de comunicación y movilidad específicas para la discapacidad auditiva y visual para mejorar los procesos prácticos de atención con esta población. Ahora bien, en cada eje se

desarrollan actividades interactivas que permitan un aprendizaje significativo de los temas a tratar y una retroalimentación constante de sus experiencias y sugerencias.

Posterior a esto, se realiza el pilotaje del curso virtual, en el cual los participantes están divididos en dos grupos, el primero conformado por personal que labora en la DDSC y el segundo, personal particular con estudios universitarios; la selección de estos dos grupos se realiza con el fin de primero valorar el impacto que genere la implementación del curso y segundo recibir una retroalimentación del desarrollo de las actividades, para a partir de estas observaciones fortalecer las próximas actualizaciones en la estructura de los contenidos y de las actividades.

## **JUSTIFICACIÓN**

El proyecto pedagógico investigativo *La Red...CADE en Formación* inicia su trabajo en el SuperCADE CAD, por medio de la implementación de cuatro talleres presenciales, dirigidos al personal que labora allí, con temáticas sobre discapacidad, las barreras que enfrenta esta población y las estrategias para minimizarlas; estos talleres se realizan como estrategia para identificar los conocimientos que tienen frente al tema abordado y las dificultades que experimentan los servidores al interactuar con una persona con discapacidad específicamente con discapacidad sensorial. En la implementación de los talleres se reflejan varias problemáticas entre ellas: la falta de cobertura para todo el personal del CAD debido a la escasa disponibilidad de tiempo para asistir a los mismos, la afluencia de la población capitalina y la alta rotación de turnos.

Por consiguiente, se ve la necesidad de diseñar una propuesta pedagógica virtual que acoja a todo el personal de la DDSC, a través del aprendizaje en la Red ya que éste posibilita nuevos procesos de aprendizajes basados en la autonomía, la autodeterminación y la autoevaluación que tiene el estudiante frente a su

compromiso de formación lo que permite tener un juicio crítico y una iniciativa para seguir adquiriendo nuevos conocimientos, brindando una flexibilidad en los horarios y dedicación de tiempo, del mismo modo la propuesta virtual se hace necesaria para cumplir con los requerimientos vanguardistas sociales, en los cuales el uso de las herramientas tecnológicas no hacen más o menos inteligente a una persona pero si facilita su aprendizaje por medio de las diferentes herramientas que ofrece la educación virtual.

La propuesta pedagógica virtual, es sustentada en la realización de un curso virtual, el cual se desarrolla mediante las tres dimensiones descritas en el Índice de Inclusión (UNESCO, 2002); la cultura, puesto que se sensibiliza y se concientiza frente a los procesos de inclusión con las personas con discapacidad, para generar un cambio de los valores y las actitudes que tienen las personas al momento de relacionarse con los demás; la política, ya que es fundamental que las personas tengan conocimiento sobre todas aquellas leyes y normas que involucran a la población con discapacidad, del mismo modo sus derechos y las oportunidades que tiene en la sociedad en la que se encuentran inmersos y de los cuales en su mayoría son vulnerados por la falta de conocimiento de la comunidad; y por último las prácticas, las cuales involucran el aprendizaje de la cultura y las políticas inclusivas para promover en la comunidad que labora en la DDSC, acciones de aceptación a la diversidad empleando estrategias que disminuyan las barreras de comunicación, acceso a la información y orientación-movilidad, que enfrentan las personas con discapacidad, específicamente discapacidad sensorial.

Es necesario señalar que en la medida en que las personas se formen, pueden actuar de manera competente y coherente en las diferentes situaciones sociales. Es por ello que las temáticas abordadas en el curso virtual tienen como objetivo dar estrategias que faciliten la interacción entre las personas con discapacidad y el personal que labora en los puntos presenciales de la DDSC y a su vez la formación sea constante e interactiva pues contiene actividades pedagógicas que

permiten concienciar y adquirir conocimientos de manera significativa para generar prácticas inclusivas.

Finalmente, este proceso pedagógico lo realiza un grupo de investigación de la Licenciatura en Educación con énfasis en Educación Especial, puesto que, poseen conocimientos pertinentes que emplean para abordar a la población con discapacidad, promoviendo una transformación social en los diferentes contextos en los que desarrolla su acción pedagógica. Por lo cual, este nuevo escenario de acción permite que el educador especial articule, procesos de pensamiento, reflexión, innovación e investigación que permitan disminuir las barreras culturales, políticas y prácticas que limitan la participación de la comunidad con discapacidad en la sociedad en la que están inmersos.

## **OBJETIVOS**

### **General**

- Diseñar una propuesta pedagógica virtual dirigida a la comunidad que labora en la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano (DDSC), la cual brinde herramientas para optimizar la atención a la población con discapacidad sensorial, usuaria de los servicios y trámites que se realizan en los puntos presenciales.

### **Específicos**

- Concienciar a la comunidad que labora dentro del CAD acerca de las barreras de comunicación, participación y movilidad que enfrenta la comunidad con discapacidad sensorial en los puntos presenciales de la DDSC.

- Conceptualizar sobre las políticas nacionales y distritales de discapacidad, para dar sustento legal al derecho de participación y acceso que tienen las personas con discapacidad a los espacios públicos
- Proporcionar al personal las estrategias a desarrollar con las personas con discapacidad específicamente con discapacidad sensorial minimizando así las barreras que limitan la participación.

## **METODOLOGÍA**

El curso virtual se realiza en la plataforma moodle de la Universidad Pedagógica Nacional, teniendo como base el modelo educativo del ITAE (Instituto de Tecnologías Abiertas en Educación) el cual se “desarrolla en la modalidad abierta, a distancia y tecnologías, como un escenario en el cual se pretende construir ambientes pedagógicos apropiados en los procesos de enseñanza-aprendizaje en dicha modalidad”. (ITAE, 2007, P. 2). Vale la pena decir, que al hablar de ambientes pedagógicos se esta hablando de espacios que propician el aprendizaje significativo de los estudiantes mediante el uso de diferentes herramientas como: videos, textos, actividades didácticas, etc.

Asimismo, dentro de un ambiente virtual de aprendizaje, el rol del maestro es redefinido ya que, se encarga de trazar las estrategias de enseñanza y aprendizaje, en cuanto a la interacción, diálogo, participación y el trabajo colaborativo, pretendiendo que cada estudiante se responsabilice de su proceso de aprendizaje, al diseñar y estructurar su formación académica, promoviendo así un autoaprendizaje y autoevaluación.

De Acuerdo a lo anterior, el modelo educativo, que desarrolla el ITAE, se basa en cuatro principios básicos:

- El trabajo participativo de cada estudiante y del docente.
- La construcción colectiva de conocimiento desde las experiencias individuales y el quehacer de cada uno.

- El trabajo en equipo que permita las condiciones de aprender, tales como la argumentación, el debate la discusión la comparación de opiniones, la puesta en común, la negociación en los términos.

### *Los espacios para la novedad*

Con estos principios se realiza una retroalimentación de cada uno de los temas y las actividades realizadas en la plataforma, para así fortalecer los conocimientos de cada uno y del mismo modo obtener mayores aprendizajes.

El ITAE, plantea que de esta forma no se da lugar a la llamada educación bancaria, la cual se caracteriza por los planteamientos unidireccionales de educación; planteamiento autoritario y el planteamiento universalista, donde solo uno es el que tiene el conocimiento y el otro es el posee poco conocimiento y por ello debe aprender.

Ahora bien, es importante mencionar que la plataforma moodle ofrece diversas herramientas que permiten el desarrollo y construcción del propio conocimiento, proporcionando significativos aportes a las demás personas que interactúan al mismo tiempo en la plataforma; pues tiene dos recursos importantes el foro y el chat, los cuales permiten una comunicación e interacción entre docente-estudiante y estudiante-estudiante, permitiendo la realización de una trabajo colaborativo.

Con base en lo anterior, el desarrollo de un ambiente pedagógico virtual, permite determinar y graduar las actividades, con la finalidad de fomentar el aprendizaje significativo, sin saturar al estudiante de información, por el contrario se pretende incentivar y orientarlo, en su proceso de aprendizaje mediante el uso de las diferentes herramientas tecnológicas. Además no se excluye ningún tipo de estructura expositiva o instruccional, siempre y cuando los propósitos y objetivos están centrados en el estudiante, puesto que cada estructura, se compone de elementos fundamentales, que aportan desde sus propias cualidades; dependiendo de la finalidad educativa y del entorno en el cual esté inmerso.

No obstante, la estructura del curso virtual se realiza mediante la metodología del diseño instruccional, definido por Brioli, Amaro y García (2001), como el diseño que “constituye un proceso que abarca la concepción, la planificación, la preparación y la validación de productos dirigidos a producir escenarios que faciliten el aprendizaje (p.9), pues el curso virtual se basa en la acción intencional de diseñar e implementar acciones de enseñanza y aprendizaje desde un enfoque constructivista haciendo uso potencial de las herramientas tecnológicas que están disponibles desde la internet, teniendo en cuenta que en su acción el ambiente instruccional relaciona tres componentes entre sí: el docente, los estudiantes y los contenidos.

Ahora bien, partiendo de que el punto central del diseño instruccional es el desarrollo de actividades constructivistas entre el docente - estudiante y estudiante - estudiante; desde el modelo pedagógico constructivista el aprendizaje se toma como el proceso de revisión, diversificación, coordinación y construcción de conocimiento, por ello, la relación que tiene el constructivismo con la tecnología en el proceso de aprendizaje, resulta de forma óptima para el estudiante, ya que por su acceso ilimitado a la información facilita el aprendizaje, la comunicación, la integración e interiorización de conocimientos, lo que posibilita al estudiante, ser consciente de su proceso de aprendizaje, autorregularse y autoevaluarse.

Para fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje impartido en el módulo virtual se toma como referencia el modelo propuesto por Coll (2001) en la cual el autor afirma que “la clave para llevar a cabo un proceso de enseñanza y aprendizaje reside en las relaciones que se establecen entre los tres elementos que conforman el triángulo interactivo o (triángulo didáctico): el contenido que es objeto de enseñanza y aprendizaje, la actividad educativa e instruccional del profesor y las actividades de aprendizaje de los estudiantes.” (p.6) en las cuales se establecen una serie de relaciones e interacciones en el transcurso de las actividades desarrolladas conjuntamente entre profesores y estudiantes con un fin determinado, donde se pretende brindar un sentido y significado a cada uno de los

ejercicios planteados. en la modalidad virtual como lo menciona Gisbert, Analla; y Rayo (2000) “las relaciones que se establecen entre los elementos del triángulo interactivo son de naturaleza comunicativa y mediadas tecnológicamente, es por ello que se transforman sus roles, así como las actividades de construcción del conocimiento que se llevan a cabo” (P,76). es por esta razón que en el diseño de ambiente virtual de aprendizaje el rol del profesor pasa a ser considerado como un orientador o tutor que está en constante interacción con el estudiante, encargándose de ofrecer oportunidades de construcción de conocimiento sin espacios o materiales que se encuentren físicamente en su entorno, por ello, los contenidos abordados en actividades son significativos, puesto que, permite que el estudiante desarrolle procesos de pensamiento, crítico y reflexión, mediante la exploración e interacción con las diversas herramientas tecnológicas a las que puede acceder por medio de la internet y pueda llevar a los conocimientos adquiridos a la práctica.

Asimismo, la interactividad es una de las bases fundamentales para que el estudiante construya su propio aprendizaje, pues, al poder conocer las perspectivas de los demás compañeros y compartir sus concepciones, puede modificar o fortalecer sus conocimientos previos, no obstante para que esta interacción sea significativa es necesario que el estudiante haga uso correcto de la tecnología, por lo cual se involucre el diseño tecnopedagógico (Coll, 2008), el cual tiene como base dos dimensiones: primero el nivel tecnológico, en donde se seleccionan y se dan a conocer las herramientas tecnológicas que se utilizaran para el desarrollo del curso virtual y segundo, el nivel pedagógico, el cual se basa en las posibilidades que brindan esas herramientas para el planteamiento y desarrollo de las actividades.

Dando continuidad al planteamiento de este autor la metodología de la estructura del módulo virtual debe estar organizada de la siguiente manera:

- El curso inicia con la ubicación del estudiante en este ambiente de aprendizaje, por tanto, se proporciona información como: los contenidos que se van abordar, la introducción y los objetivos del desarrollos del módulo.



- Oferta de herramientas tecnológicas, que sean útiles para el desarrollo de las actividades propuestas.
- Un eje temático introductorio donde se brinde orientaciones y sugerencias sobre el uso de las herramientas que se usarán en cada una de las actividades.

## **Fases de elaboración del curso virtual:**

### **Planteamiento de las diferentes temáticas del curso:**

De acuerdo a la contextualización previamente realizada por las docentes investigadoras en el SuperCADE CAD (escenario investigativo), se definen los diferentes temas que se desarrollan en el curso, estos basados en tres ejes transversales para generar inclusión los cuales son: cultura, política y práctica inclusiva; se toman como referencia, ya que, mediante estos se logra, primero; un cambio en la percepción que se tiene de la discapacidad, segundo; conocimiento de las Leyes que acogen a las personas con discapacidad y tercero; el aprendizaje de diferentes estrategias que permiten fortalecer la calidad de la atención brindada al ciudadano.

### **Proceso escritural del curso:**

En esta fase las docentes investigativas elaboran un esqueleto del contenido que debe ir en cada eje temático, tomando como base los Lineamientos Pedagógicos para la Creación de cursos virtuales propuestos por Lizcano, F; Cubides, N; & Lizcano, A (2008), en donde en primera instancia se determinan los contenidos, objetivos, propósitos y desarrollo de competencias en cada eje temático, asimismo se plantearon recursos de aprendizaje y actividades, los cuales estuvieron sujetos a modificaciones.

### **Proceso de realización de material:**

Después de realizar la planeación del curso virtual y según las correcciones realizadas por los jurados y las docentes, las investigadoras inician la preparación

del todo el material base para las actividades que se llevarán a cabo; dicho material, se compone por la realización de cuatro síntesis (Síntesis de Modelo Social de Discapacidad, Síntesis de la Ley Estatutaria de Discapacidad, Síntesis de Cartilla Servicio al Ciudadano y Síntesis de la Guía para Entidades Públicas) una para el primer eje *Hacia una cultura incluyente*, y las tres restantes para el eje de *Políticas inclusivas*; cinco presentaciones basadas en el tema de la discapacidad, la discapacidad visual, la discapacidad auditiva, la sordoceguera y orientación y movilidad, del mismo modo, se realizaron videos del abecedario dactilológico y los números en lengua de señas, aproximadamente 70 fotografías de diferentes señas las cuales se categorizan en normas de cortesía, señas de la DDSC, tiempo e interrogantes, siendo estas las más usuales en la interacción entre un servidor público de la DDSC y un usuario que asiste a un punto presencial para la realización de un trámite.

*Es importante aclarar, que el material construido para la realización del curso virtual, es propio de las docentes investigadoras.*

### **Proceso de elaboración de las actividades:**

A partir de la elaboración del material las docentes en formación toman como base diferentes herramientas ofrecidas por moodle, como el foro para desarrollar debates en relación a planteamientos sobre las síntesis; elaboraciones de tareas investigativas; actividades didácticas mediante los programas Jclíc y Hot potatoes como: actividades de relación, sopas de letras, crucigramas, rompecabezas, quiz y completar la oración. Estas actividades tienen tiempo límite de elaboración para que su aprendizaje sea significativo. Posterior a la elaboración de las actividades, estas se publican en moodle mediante los recursos que ofrece el mismo.

Durante la realización de las actividades, se establecen algunas condiciones para las personas que inician el curso, las cuales son:

- Debe ser debe leer y escribir
- Debe saber manejar un computador

- Debe tener acceso a un computador

Estas condiciones, son establecidas, teniendo en cuenta que el curso se desarrolla de forma virtual y requiere el manejo del computador y el saber leer y escribir.

### **Proceso de implementación**

El proceso de la implementación se realiza con dos grupos alternos, el primer grupo está compuesto por seis servidores públicos de la Alcaldía Mayor de Bogotá, puesto que el diseño y elaboración del curso es dirigido a la comunidad que labora en la DDSC, con el fin de fortalecer el servicio al ciudadano con discapacidad; y el segundo grupo lo componen seis personas con estudios universitarios, ajenas a la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el propósito de recibir aportes significativos en relación a los contenidos, y desarrollo de actividades, ya que, mediante su acceso y participación brindan sugerencias, e inquietudes que permitan mejorar el diseño y la estructura del curso, por lo tanto el pilotaje del curso se desarrolla en un periodo de tres semanas, para así, realizar los ajustes correspondientes a la retroalimentación que realicen los estudiantes.

### **Metodología de las actividades**

La metodología en cuanto al desarrollo de las actividades que conforman el curso, se basa en las tres fases de las e-actividades descritas por (Gilbert, Chen, y Sabol, 2008): cada fase se compone por cuatro pasos importantes para el desarrollo de cada eje temático:

1. Fase de diseño:

- Determinar los objetivos: se determinan los objetivos de aprendizaje que se buscan con la implementación de cada una de las actividades manejadas en los ejes temáticos.
- Desarrollar un plan tecnológico: se determina la tecnología o herramienta (html,web,...) a utilizar disponible para realizar las actividades, partiendo de la familiarización que se debe realizar entre los estudiantes y las herramientas tecnológicas.
- Crear expectativas: se infunde en los estudiantes las expectativas acerca de las actividades, aclarando y especificando la importancia que tiene el desarrollo de las mismas para el desarrollo de su vida, tanto laboral como social.
- Diseño de interacciones: en esta etapa se diseñan las tareas o actividades que dan soporte y organización al contenido temático, mediante las cuales se propende que el estudiante adquiera conocimientos.

## 2. Fase de implementación

- Introducir la actividad: esta hace referencia a que el docente debe introducir las actividades que se van a trabajar en el eje temático.
- Conectar a los estudiantes: el docente es el encargado de estar en contacto con sus estudiantes, con el fin de asegurar la participación de los estudiantes.
- Uso de herramientas: el docente debe tener una constante presencia en el proceso de aprendizaje, la cual permita brindar una retroalimentación pertinente y su vez motivar al estudiante para que siga su proceso en este ambiente de aprendizaje.
- Adoptar la e-actividad: El docente debe motivar a los estudiantes para que participen activamente, por medio de comentarios y aportes no solo de las actividades sino también del uso de las herramientas tecnológicas, lo que genera que se el estudiante tenga un mayor compromiso.

## 3. Fase de Sostenimiento:

- Adaptación; el desarrollo de actividades y uso de las herramientas tecnológicas deben estar adaptadas de forma colaborativa a las necesidades de los estudiantes quienes deciden cómo realizar la actividad en función de roles, uso de recursos e información para utilizar y ampliar. con el fin de crear una pertenencia de los estudiante con el curso virtual
- Colaborar activamente; el uso de las herramientas tecnológicas puede seguir apoyando el proceso de reflexión y análisis en el desarrollo de las actividades, contribuyen al enriquecimiento del trabajo conjunto y al aprendizaje significativo.
- Retroalimentación grupal: Es necesario que tanto tutores como estudiante brinda una retroalimentación oportuna y de calidad, en las diversas actividades.
- Evaluar la actividad: se debe evaluar si el desarrollo de la actividad durante el proceso de formación fue sustancial y eficiente para el aprendizaje.
- Algunas de las recomendaciones Generales para el diseño y desarrollo de las actividades de acuerdo con los autores (Cabero y Roman, 2006; Salmon 2002) son las siguientes:
  - Que incluya una invitación a la actividad en la cual se especifique el propósito lo que se va hacer y la forma de trabajo.
  - Que dé a conocer el objetivo a los estudiantes desde el inicio
  - Que exista pertinencia entre la actividad y los contenidos
  - Que inicie con actividades cortas y sencillas y se aumente la complejidad a medida que los estudiantes se familiarizan
  - Que sea significativa para los estudiantes (que la perciban como interesante y útil)
  - Que la disponibilidad de tiempo y nivel educativo correspondan a las características del grupo.
  - Que cuente con apoyo docente, ayudando al estudiante con sugerencias y comentarios, sin dirigir la actividad.

- Que se trabaje en parejas a menos que los estudiantes estén familiarizados con el trabajo colaborativo en cuyo caso puede ser máximo 5 actividades colaborativas
- Que los alumnos conozcan los criterios de evaluación de cada actividad
- Que incluya componentes de reflexión sobre el aprendizaje
- Que esté asociada a una tarea de evaluación que cumpla con los objetivos de la actividad.

## CURSO VIRTUAL



Al ingresar al curso en la parte superior se encuentra la siguiente información, con el fin de dar a conocer al estudiante desde el comienzo, el propósito y sentido de ser del curso virtual:

**Perfil del docente:** Las docentes en formación que realizan este proceso de formación virtual definen el rol del educador especial como un sujeto activo que pone en juego

múltiples relaciones a fin de dar una respuesta adecuada de acuerdo a las necesidades específicas que manifiestan las personas con discapacidad; desarrollando los procesos de pensamiento, reflexión, innovación e investigación que se requieren para interrogar, comprender, formular, promover la educación, la pedagogía y las didácticas pertinentes para potenciar integralmente poblaciones con discapacidad, como sujetos autónomos en la toma de decisiones y en la contribución, vinculación y acceso a los beneficios y recursos del desarrollo cultural, político, económico y social.

### Presentación

“Una gran bienvenida a todos los estudiantes que acceden a este curso, esperamos por medio de los temas y actividades pedagógicas, adquieran o fortalezcan sus conocimientos frente al tema de la discapacidad y la inclusión de esta población”.

En el presente curso usted encontrará cuatro ejes temáticos; el primero le dará bases (guías de navegabilidad) sobre el uso de las herramientas que se utilizan en cada una de las actividades elaboradas, para que de esta forma pueda tener un fácil acceso al interior de todo el curso; en el segundo eje temático las actividades planteadas tienen como propósito desarrollar actitudes y valores que le permitan llevar a cabo la creación de una comunidad incluyente; en el tercer eje temático usted podrá conocer la política que acoge a las personas con discapacidad y la que rige el servicio al ciudadano, en las cuales prevalece el derecho a la participación y la igualdad social; y finalmente en el eje temático cuarto podrá encontrar las estrategias que le permiten mejorar la interacción entre las personas con discapacidad visual y auditiva logrando con esto optimizar la atención brindada a esta población.

Tenga en cuenta que los ejes se desarrollan secuencialmente, es decir, cada eje se irá habitando para ustedes semanalmente.

**Mapa navegacional:** Se presenta al estudiante un mapa navegacional que contiene, la estructura general del curso virtual, en la cual se describen los objetivos, y temáticas a desarrollar en cada uno de los ejes temáticos.



#### **Foro de presentación:**

Mediante este espacio usted podrá conocer a sus compañeros del curso, pues se pretende que se generen lazos de compañerismo, tanto para el entendimiento de las actividades como para la realización de las mismas.

Por tanto, para iniciar deberá realizar una breve presentación personal que incluya: la formación académica, experiencia laboral, expectativa del curso y qué aspectos cree usted que fortalecerá al realizar este curso.

**Foro de inquietudes:**

A través de esta herramienta los estudiantes podrán exponer las diferentes sugerencias e inquietudes que surjan durante el desarrollo del curso, estas serán respondidas por las docentes encargadas del proceso de formación.

**Chat de Inquietudes:**

Mediante esta herramienta podrá interactuar tanto con las docentes como con sus compañeros sobre las temáticas abordadas, en fechas y horas específicas. Se resolverán inquietudes y se realizarán sugerencias.

**Eje temático 1****Tabla de Contenido:**

Propósitos y Competencias  
Contenido  
Metodología  
Duración y Población  
Plan de Trabajo  
Cronograma

**GUÍAS DE NAVEGABILIDAD**

[Guía general para acceder al curso](#)  
[Guía para acceder a los ejes temáticos](#)  
[Guía para el uso de calaméo](#)  
[Guía para el uso de mindomo](#)  
[Guía para la actividad de lección](#)  
[Guía para el uso del foro](#)

**Propósitos de este Curso:****Propósitos de este Curso:**

El presente curso se realiza con el fin de impartir una formación virtual, que acoja a todo



el personal que labora al interior de la DDSC, formando así a los servidores públicos en el tema de discapacidad y la inclusión social de esta población, fortaleciendo las habilidades de interacción que desarrollan al momento de atender a un ciudadano con discapacidad en un punto presencial de la DDSC.

***Logros a cumplir:***

- Desarrolla una cultura inclusiva que permite reconocer y respetar la diversidad, fortaleciendo así la interacción que se da al momento de prestar un servicio al ciudadano.
- Fortalece los conocimientos sobre la política pública de discapacidad, los derechos y deberes de esta población y lo competente a los deberes y recomendaciones para impartir un óptimo servicio al ciudadano.
- Conoce y aprende estrategias comunicativas para personas con discapacidad auditiva y de orientación y movilidad para personas con discapacidad visual.

## Contenido

El curso consta de 4 ejes temáticos, cada uno distribuido de la siguiente manera en relación a sus temas:

### **- Eje temático 1. Información del curso**

- Propósitos.
- Contenido.
- Metodología.
- Duración y población.
- Cronograma.
- Guías de navegabilidad.

### **- Eje temático 2. Hacia una cultura incluyente**

- Sensibilicemos (historia de vida).
- Conozcamos la discapacidad (recorrido histórico).
- Clases de discapacidad.

### **- Eje temático 3. Políticas inclusivas**

- Por un mejor servicio y atención incluyente.
- Política pública de discapacidad (Ley estatutaria 1618).
- Servicio al ciudadano en el Distrito Capital.

### **- Eje temático 4. Hagamos prácticas inclusivas**

- Aprendamos estrategias comunicativas para personas con discapacidad auditiva.
- Aprendamos estrategias de orientación y movilidad para Discapacidad visual.

## Metodología

La metodología a desarrollar en el curso “La Red...CADE en Formación”, se basa en la realización de un eje temático por semana; el primero va junto con el segundo pues en la información de curso solo se explorarán guías de navegabilidad, así se desarrollara el curso en 3 semanas, los cuales se sustenta por medio de lecturas, visualización de videos y por la realización de las respectivas actividades pedagógicas, lo cual fortalecerá los

conocimientos del estudiante en cuanto a la discapacidad y políticas que acogen a la discapacidad y brindará herramientas de comunicación y orientación para optimizar el servicio ofrecido al ciudadano.

La retroalimentación y orientación de cada actividad, se desarrollara por medio de correos electrónicos, foros y asesorías por medio del chat, en los cuales se presenta información acerca de las novedades, programación y entrega de actividades durante el curso, de igual forma también se utilizará para aclarar las dudas generadas en los estudiantes sobre el desarrollo de los planes de trabajo.

### **Autorregulación de aprendizaje**

#### **Tenga en cuenta que...**

Cada estudiante debe ser consciente de su proceso de aprendizaje, por ello es importante la participación activa en el curso ya que esto permitirá que haya una interiorización de conocimientos significativa, sin embargo, en este auto-aprendizaje se relacionan cuatro momentos:

#### **Construcción de saberes individual y colectivo:**

Este hace referencia a la revisión de las lecturas dadas para cada temática que son la base de las actividades a desarrollar ya sean, individuales o de socialización con los demás compañeros.

#### **Creación y recepción de productos:**

Es el desarrollo de las actividades propuestas las cuales tienen unas reglas que el estudiante deberá respetar como: la elaboración y los tiempos de entrega.

#### **Retroalimentación:**

Cada ejercicio realizado por el estudiante será revisado por las docentes, dando observaciones positivas o negativas de acuerdo a lo desarrollado por el estudiante.

#### **Optimización:**

De acuerdo a las observaciones hechas por las docentes el estudiante deberá realizar los ajustes.

## Duración y población

Este curso está dirigido a las siguientes personas:

- Talento humano que labora en la Red CADE pues mediante éste se ampliarán sus conocimientos sobre la interacción y las posibles estrategias que se pueden llevar a cabo al momento de brindar un servicio a la población con discapacidad.

La duración de este curso es de 3 semanas en la cuales los estudiantes desarrollarán las diferentes actividades elaboradas de acuerdo a las temáticas del curso.

Plan de trabajo:

PLAN DE TRABAJO				
DESCRIPCIÓN	USO DE HERRAMIENTAS	HACIA UNA CULTURA INCLUYENTE	POLÍTICAS INCLUSIVAS	HAGAMOS PRÁCTICAS INCLUSIVAS
<b>Duración</b>	Alterno	Semana uno	Semana dos	Semana tres
<b>Logros</b>	Maneja los diferentes recursos y herramientas para la realización de las actividades propuestas para cada eje temático.	Reconoce la diversidad como un valor que aporta a la construcción de una cultura inclusiva.	Apropia los conceptos legales que acogen a la población con discapacidad en Colombia, para tomar una postura frente a los procesos de inclusión que se llevan a cabo en la RedCADE.	Aprende señas básicas de cortesía necesarias para interactuar con una persona con Discapacidad Auditiva.
		Fortalece valores como el respeto, tolerancia y solidaridad, los cuales contribuyen a la transformación social de una cultura.	Fortalece los conocimientos frente a la normativa legal que acoge a las personas con discapacidad, para mejorar la prestación de servicios hacia los usuarios de la Red CADE.	Aprende a orientar correctamente a una persona con Discapacidad Visual en un espacio determinado.
		Desarrolla actitudes que permiten la ejecución de acciones que propicien una cultura inclusiva	Aplica la política de inclusión de personas con discapacidad no solo en el ámbito laboral, sino en todos los contextos en los que tenga contacto con la población con discapacidad.	Emplea de manera correcta las estrategias brindadas mediante actividades prácticas.

<b>Subtemas</b>		Sensibilicemos (historia de vida).	Por un mejor servicio y atención incluyente.	Aprendamos estrategias comunicativas para personas con discapacidad auditiva.
		Conozcamos la discapacidad (recorrido histórico).	Política pública de discapacidad (Ley estatutaria 1618).	Aprendamos a orientar a una persona con discapacidad visual.
		Clases de discapacidad.	Servicio al ciudadano en el Distrito Capital.	
<b>Ejercicio didáctico</b>		<b>CONOZCAMOS LA DISCAPACIDAD</b> 1. Escrito (reflexión de las diferentes barreras que enfrenta una persona con discapacidad) 2. Foro de participación (factor que influye para que se generen las barreras de participación y accesibilidad).	<b>POR UN MEJOR SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE</b> 1. Relación deberes y recomendaciones (Guía para entidades públicas). 2. Lea y complete la oración 3. Sopa de letras 4. Tarea: mapa conceptual	<b>APRENDAMOS ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA</b> 1. Rompecabezas de señas 2. Relación seña y nombre 3. Relación seña categoría 4. Crucigrama interrogativo 5. Juego de memoria
		<b>EVOLUCION DEL CONCEPTO DE DISCAPACIDAD</b> 1. Cuestionario - síntesis modelo de discapacidad. 2. Analice y complete 3. Foro ¿problema social o de la persona?	<b>POLÍTICA PUBLICA DE DISCAPACIDAD LEY ESTATUTARIA 1618</b> 1. Crucigrama 2. Lea y complete la oración 3. Tarea: buscar Ley o decreto 4. Foro socialización de la investigación	<b>APRENDAMOS ESTRATEGIAS DE ORIENTACION Y MOVILIDAD</b> 1. Relación y complete la oración 2. Seleccione la opción correcta 3. Crucigrama 4. Tarea, escrito de reflexión sobre la importancia de una cultura, política y práctica incluyente
		<b>CLASIFICACIÓN DE LA DISCAPACIDAD</b> 1. Lecciones: aquí se muestra una serie de presentaciones que hacen referencia a la clasificación de la discapacidad sensorial acompañadas cada una de un cuestionario. 2. Relaciones los conceptos 3. Analice y complete la oración según lo aprendido.	<b>SERVICIO AL CIUDADANO EN EL DISTRITO CAPITAL</b> 1. Cuestionario - Servicio al ciudadano 2. Crucigrama 3. Sopa de letras	
<b>Cronograma:</b>				

CRONOGRAMA			
Ejes temáticos	Semana	Fecha inicio	Fecha finalización
Uso de herramientas	1	26/09/2013	30/09/2013
Hacia una cultura incluyente	1	26/09/2013	30/09/2013
Políticas inclusivas	2	1/10/2013	5/10/2013
Hagamos prácticas inclusivas	3	6/10/2013	10/10/2013

## GUÍAS DE NAVEGABILIDAD

A continuación se presenta una serie de guías de navegación, elaboradas por las docentes en formación, a fin de que el estudiante conozca y se familiarice, con el uso de las diferentes herramientas tecnológicas propuestas en el curso virtual.

### ***Guía General para acceder al curso virtual:***

El desarrollo de esta guía se hizo para, presentar al estudiante cada una de las funciones de las diferentes pestañas y opciones, que contiene el curso, mediante pantallazos secuenciales, a fin de que pueda tener una mayor comprensión y fácil acceso, dentro del curso.

### ***Guía para acceder a Calaméo:***

Este programa se utilizó para la lectura de las síntesis y diccionario de la lengua de Señas Colombiana (LSC), pues muestra varias posibilidades que facilitan la lectura de los materiales de aprendizaje.

En esta guía se le presenta al estudiante una serie de pantallazos de cada una de las herramientas que brinda Calaméo, pues al conocer proporciona una mejor navegabilidad al momento de realizar las lecturas expuestas en el curso.

### ***Guía para el uso de Mindomo:***

Este programa se utilizó para la lectura de mapas conceptuales, establecidos en el curso virtual, puesto que brinda una mayor interactividad al estudiante, y tiene la posibilidad de ajustarse a las necesidades visuales de las personas, promoviendo de esta forma la accesibilidad web.

La presentación de esta guía se hizo para mostrar al estudiante, las diferentes herramientas y opciones que contiene el programa de mindomo, mediante pantallazos secuenciales, que tienen como función facilitar el uso de esta herramienta.

### ***Guía para la actividad de lección:***

Esta guía tiene como función brindar pautas al estudiante para el desarrollo de la actividad, denominada “lecciones”, ya que presenta una serie de parámetros específicos,

los cuales es preciso que el estudiante conozca para lograr acceder y participar de la actividad.

**Guía para uso de foros:**

Esta guía se realizó, con el fin de orientar al estudiante al momento de utilizar dicha herramienta, en ella se explica desde cómo ingresar al foro, hasta como compartir un comentario o archivo para ser socializado con los demás compañeros, del mismo modo, la guía, explica los parámetros importantes que se deben tener en cuenta al momento de realizar un comentario.

**SEGUNDO EJE TEMÁTICO**



**Tabla de contenido:**

1. Introducción
2. Competencias
3. Glosario
4. lecturas adicionales
5. Actividades de enseñanza-aprendizaje
  - 5.1. Conozcamos la Discapacidad
  - 5.2. Evolución del Concepto de Discapacidad
  - 5.3. Clasificación de la Discapacidad

**1. Introducción:**

Las actividades planteadas para el segundo eje temático, las cuales tienen como propósito desarrollar actitudes en el participante que le permitan apropiarse del

concepto de Discapacidad desde una mirada social fundamentada en el reconocimiento de la diversidad, teniendo como referencia las experiencias que han tenido con una persona con Discapacidad, esto con el fin de contribuir hacia la construcción de una Cultura inclusiva que brinde igualdad de oportunidades y participación para todas las personas.

## 2. Competencias:

- Reconoce la diversidad como un valor que aporta a la construcción de una cultura inclusiva.
- Fortalece valores como el respeto, tolerancia y solidaridad, los cuales contribuyen a la transformación social de una cultura.
- Desarrolla actitudes que permiten la ejecución de acciones que propicien una cultura inclusiva.

## 3.GLOSARIO:

**Discapacidad:** De acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento y de la Salud (CIF, 2001), una persona con discapacidad es aquella que presenta una alteración en sus funciones y estructuras corporales que le generan una limitación en la actividad, y una restricción en la participación debido a la presencia de factores ambientales que facilitan u obstaculizan su desempeño.

**Diversidad:** Es una condición inherente al ser humano, una cualidad propia de la vida, “no existe cosa más natural que la diversidad, la diferencia es lo normal” (López Melero, 2004, P.50).

**Cultura Inuyente:** Es una sociedad donde se reconoce, acepta y respeta las diferencias individuales, garantiza el goce de los derechos humanos, y responde a las necesidades de las personas siendo accesible, y brindando igualdad de condiciones y oportunidades para la participación de todas las personas; en palabras de López Melero (2000) “Una cultura de la diversidad no consiste en que las culturas minoritarias se han de someter (‘integrar’) a las condiciones que le imponga la cultura hegemónica, sino justamente lo contrario: la cultura de la diversidad exige que sea la sociedad la que cambie sus comportamientos y sus actitudes con respecto a los colectivos marginados para que éstos no se vean sometidos a la tiranía de la normalidad” (P.46).

**Ajustes Razonables:** “cualquier modificación o adaptación necesaria y adecuada que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera 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”. (Art. 2º, *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006*).

**Barreras para la Participación:** “Surgen de la interacción entre el sujeto y su entorno, las personas, instituciones, culturas, circunstancias sociales y económicas, que restringen su participación”. Índice de Inclusión de la Unesco (2002 P.18)



***¡Bienvenido! usted está a punto de participar en las actividades planteadas para el segundo eje temático***  
***Las actividades planteadas a continuación se deberán realizar individualmente***

#### **4. Lecturas Adicionales:**

A continuación se describen los materiales y recursos de aprendizaje, que se utilizarán para el desarrollo de las actividades del eje temático, cada uno de ellos elaborado por las docentes en formación:

- En primer lugar, se presenta un mapa conceptual interactivo, que contiene videos de una entrevista realizada a una persona con discapacidad visual, en la cual cuenta su experiencia accediendo a los servicios ofrecidos por el canal presencial de la Red CADE, asimismo también narra una parte de su historia de vida, y por último brinda una reflexión sobre las barreras de participación, que enfrentan las personas con discapacidad.
- En segundo lugar, se muestra una guía de lectura mediante una síntesis sobre el texto del modelo social de discapacidad de Agustina Palacios (2008), donde se hace una breve descripción de los diferentes modelos que han descrito la discapacidad a lo largo del tiempo, enfatizando en el actual modelo, el cual describe la discapacidad desde el ámbito social.
- En tercer lugar, finalmente se exponen cuatro presentaciones que abordan temas específicos, como la discapacidad, discapacidad visual, discapacidad auditiva, y sordoceguera, cada una muestra una descripción general sobre el concepto, características y comunicación propias de cada discapacidad; con el fin de que el estudiante fortalezca su conocimiento, y pueda referirse de manera apropiada, hacia la comunidad con discapacidad.

#### **5. Actividades de enseñanza-aprendizaje**

##### **A. “Conozcamos la Discapacidad”.**

*Objetivo: concientizar a los estudiantes sobre las barreras de participación y los diferentes factores sociales, económicos, familiares y personales, que influyen en la calidad de vida de las personas con discapacidad.*

### **Discapacidad y Servicio al Ciudadano**

#### **1. Actividad “Reflexión Factores, Discapacidad y Atención”**

*Objetivo: Identificar los diferentes factores que influyen de manera negativa y/o positiva en la participación ciudadana de la comunidad con discapacidad.*

**Justificación:**

La actividad tiene como propósito mostrar al servidor público el estilo de vida que lleva una persona con discapacidad visual, en relación a las barreras de participación que enfrenta a diario y la manera en que puede superarlas y/o sobrellevarlas, además de presentar los diferentes factores contextuales que influyen de manera positiva y negativa en la comunidad con discapacidad, con el fin de que desarrolle actitudes colaborativas, comunicativas y de aceptación a la diferencia, que permitan promover la inclusión social en el ámbito del canal presencial de la Red CADE.

**Especificaciones del material:**

Para comenzar, se brinda al estudiante un recurso de aprendizaje mediante un mapa conceptual interactivo, el cual está dividido en dos partes: en la primera se presenta un video de una entrevista a una persona con discapacidad visual, en donde la persona describe cómo fue su experiencia asistiendo a un punto de atención de la Red CADE y del por qué es necesario fortalecer el servicio ofrecido por el canal presencial de la Red CADE.

En la segunda parte del mapa, se exponen las barreras de participación, algunos de los factores sociales, económicos, familiares y personales, más representativos que influyen de manera positiva y/o negativa, en la vida de una persona con discapacidad; finalizando con la presentación de dos videoclips en los cuales la persona con discapacidad visual, que describe su experiencia en un punto de atención al inicio del mapa, también cuenta un poco acerca de su historia de vida y realiza una pequeña reflexión sobre las barreras de participación que a menudo enfrentan la comunidad con discapacidad.

El estudiante a partir de la lectura del mapa conceptual y la observación de los videos, tendrá que realizar una tarea que consiste en hacer un escrito (mínimo una hoja), en el cual refleje como influyen de manera positiva y/o negativa los factores sociales, económicos, familiares, y personales en la vida de una persona con discapacidad; y cuales serian las posibles alternativas específicamente en la prestación de los diferentes servicios distritales, y privados que permitan fortalecer la atención hacia estos usuarios, favoreciendo así la participación activa de la comunidad con discapacidad.

**Indicaciones Generales:**

- El escrito debe subirse previamente al curso virtual.
- El tutor retroalimenta la actividad mediante un comentario en línea que será automáticamente enviado al correo del estudiante.
- La actividad tiene un límite de fecha para la entrega.

## **2. “Consideraciones de la Discapacidad”**

*Objetivo: Desarrollar la capacidad crítica del estudiante, frente a temas universales, que estén implicados con la discapacidad, como las barreras de participación y los factores contextuales.*

### **Justificación:**

La Actividad tiene como propósito que el servidor público exprese sus percepciones, inquietudes y actitudes respecto a la discapacidad, mediante el diálogo y el intercambio de información con sus demás pares, con el fin de generar una construcción colectiva de conocimiento, que contribuya a desarrollar acciones inclusivas en el ámbito de la Red CADE, para asimismo fortalecer el servicio ofrecido a las personas con discapacidad y de esta forma promover un cambio social.

La siguiente actividad es la participación en un foro de debate sencillo, el cual tiene como propósito compartir los conocimientos e inquietudes de los estudiantes frente a la discapacidad, asimismo cada estudiante tendrá que mencionar de acuerdo al tema visto, cuál es el mayor factor que influye para que se generen las barreras de participación y acceso a los servicios que ofrece la sociedad, para las personas con discapacidad.

### **Indicaciones Generales:**

- El equipo docente también participará del foro, realizando una retroalimentación de cada comentario y dando respuesta a las dudas o inquietudes de los estudiantes frente al tema de discapacidad y las barreras de participación.

## **B. Evolución del Concepto de Discapacidad**

*Especificaciones del material:*

### **Síntesis Modelo Social de Discapacidad Agustina Palacios (2008):**

Inicialmente se brinda al estudiante un recurso de aprendizaje mediante una guía de lectura, la cual expone un breve recorrido histórico acerca de los cambios sociales, políticos, y económicos, y las diferentes perspectivas que se han generado sobre el

concepto de discapacidad, realizando un enfoque más detallado acerca de la descripción del modelo actual que la define.

## 1. Cuestionario

### **Objetivo:**

*Conocer sobre las diferentes perspectivas que han descrito la discapacidad a lo largo del tiempo, con el fin que el estudiante se apropie del concepto de discapacidad desde una mirada social.*

### **Justificación:**

La siguiente actividad, se realiza para que el servidor público fortalezca los conocimientos adquiridos por medio de la lectura de la síntesis del modelo social de discapacidad, en la cual se realiza el recuento histórico que ha tenido el término de discapacidad y cómo éste ha evolucionado hasta este tiempo, de igual manera se pretende que se apropie del concepto de discapacidad fundamentado desde una mirada social y asimismo pueda referirse de manera apropiada hacia la comunidad con discapacidad.

Luego de haber hecho la lectura de la Síntesis, el estudiante tendrá que realizar un cuestionario, el cual se compone de nueve preguntas, cada una con múltiple respuesta, en un tiempo límite de veinte minutos y con máximo dos intentos para lograr desarrollarla. Esto se utiliza como estrategia para verificar la capacidad de análisis y comprensión del estudiante de acuerdo a los diferentes periodos históricos que muestra la lectura, los cuales contribuyeron fundamentalmente a la transformación del concepto de discapacidad.

El cuestionario tiene la siguiente estructura:

### **MODELO SOCIAL DE DISCAPACIDAD Preguntas con Múltiple Respuesta**

Seleccione en cada pregunta sólo una respuesta correcta, tenga en cuenta que en algunas preguntas puede haber más de una respuesta correcta, por cada respuesta incorrecta se irá disminuyendo el puntaje.

1. Cuál modelo considera que la Discapacidad es causada por un castigo divino, y por pecados de los padres.

#### **A. Modelo de Prescendencia**

- B. Modelo de Rehabilitación
- C. Modelo Social
- D. Modelo de Exclusión

2. En la edad media la discapacidad era considerada cómo:

**A. Personas que no tenían nada que aportar a la sociedad**

- B. Personas productivas dentro de la sociedad
- C. Personas tenidas por lastima y alejadas de las demás personas sin discapacidad
- D. Personas perezosas y agresivas

3. Durante el modelo de prescindencia el cristianismo ejerció un poder total sobre la comunidad con discapacidad, motivo por el cual las únicas personas en tratar y diagnosticar a las personas con discapacidad eran:

**A. Médicos y Sacerdotes**

- B. Médicos y Profesores
- C. Sacerdotes y Pitonisas
- D. Sacerdotes y Monjas

4. El Programa de Vida Independiente, originado en Estados Unidos tiene como propósito:

**A. Generar un cambio social fundamentado en los derechos humanos, la igualdad, y dignidad, aludiendo que las personas con discapacidad tienen derecho a tomar sus propias decisiones, y ejercer una mayor autonomía**

- B. Que la comunidad con discapacidad participe plenamente en los programas y servicios ofrecidos por los centros educativos y vacacionales
- C. Que las personas con discapacidad no continúen utilizando el servicio de asistente personal
- D. Brindar oportunidades laborales a las personas con discapacidad

5. El modelo social realiza una diferencia entre discapacidad y deficiencia, planteando que la DISCAPACIDAD es una desventaja o restricción en la actividad causada por factores sociales que excluyen la participación de las personas con discapacidad, y la DEFICIENCIA como:

- A. La falta de capacidades en una persona para realizar alguna actividad

**B. Pérdida total o parcial de una función anatómica o fisiológica**

- C. Situación que presenta una persona debido a una enfermedad o un accidente, lo cual impide que realice actividades por un periodo de tiempo
- D. Falta de motivación e interés de las personas por realizar alguna actividad

6. La Rehabilitación es considerada cómo:

- A. Programa de atención física para el adulto mayor
- B. Proceso para restituir a una persona sus capacidades laborales
- C. Proceso de habilitación que pretende tratar las secuelas de una enfermedad o trauma que causan una disfuncionalidad, con el fin de permitir que la personas sea funcional en el ámbito**
- D. Programa de atención para niños que sufrieron algún trauma

7. El modelo social partiendo desde una filosofía de vida independiente tiene como objetivo:

- A. Orientar y proponer políticas, leyes y normativas a favor de las personas con discapacidad
- B. Responder a las necesidades de todas las personas con discapacidad
- C. Modificar la perspectiva de discapacidad, tomando como referencia los derechos humanos, que tienen como pilares fundamentales, la dignidad, la igualdad, y la libertad de cada persona**
- D. Plantear que los factores sociales, contribuyen a causar discapacidad, por lo tanto, las respuestas y soluciones no son únicas de las personas, sino también es responsabilidad del contexto social, en el que se encuentra

8. Los soldados heridos durante la segunda guerra mundial, también empezaron a ser considerados como personas con discapacidad debido a que:

- A. Fue un grupo minoritario de personas
- B. Perdían la capacidad de ser independientes
- C. Presentaban mutilaciones en algunas de sus extremidades o sentidos, lo que impedía que realizaran actividades**
- D. Presentaron enfermedades incurables y contagiosas

9. El modelo social surge como una expresión de rechazo hacia los planteamientos de los primeros modelos de discapacidad debido a:

- A. Afirma que las causas de la discapacidad no son religiosas, ni científicas, sino sociales ya que es la sociedad la cual no responde a las necesidades de las personas con discapacidad**
- B. Afirma que las causas de la discapacidad son propiamente científicas
- C. Afirman que las causas de la discapacidad se deben a un mal cuidado en el embarazo, y/o graves accidentes
- D. La persona con discapacidad es la que debe adaptarse al ambiente y no al contrario

## 2. Analizar y Completar cada frase de acuerdo a la Síntesis

### **Objetivo:**

*Identificar las características propias de cada uno de los modelos que han definido la discapacidad.*

### **Justificación:**

El desarrollo de la actividad pretende que el servidor público a partir de la lectura de la síntesis identifique aspectos relevantes en cada modelo, que ha definido la discapacidad, ya que, es preciso fortalecer el conocimiento conceptual adquirido,

debido a que esto permitirá que desarrollen actitudes y valores inclusivos como el respeto a la diferencia y la solidaridad, lo cual contribuye a brindar un mejor servicio hacia los ciudadanos con discapacidad.

Seguidamente, se presentará al estudiante nueve frases correspondientes a la síntesis, cada una de ellas tendrá de 1 a 3 espacios en blanco, los cuales deben ser completados por palabras claves, cada espacio está acompañado por una pista que permite al estudiante orientar su respuesta, sin embargo por cada solicitud de pista el puntaje irá disminuyendo; la actividad posee un tiempo límite de 15 minutos para realizar el ejercicio.

*La estructura de la actividad es la siguiente (las palabras que se encuentran en negrilla son los espacios que el estudiante debe completar y los números que están al lado son las pistas dadas a los estudiantes):*

### **TEXTO DE COMPRENSIÓN SOBRE LOS MODELOS DE DISCAPACIDAD**

El estudiante al ingresar a la actividad encontrará la siguiente instrucción:  
Rellene todos los huecos a continuación; Pulse el botón “verificar” para comprobar sus respuestas. Utilice el botón “pista” para ver conceptos relacionados con la respuesta. Tenga en cuenta que la solicitud de pistas ocasiona que disminuya su puntaje.

1. En la época **antigua(1)** durante el modelo de **prescindencia(2)** las personas con discapacidad fallecían por falta de recursos económicos y alimentarios.
2. El modelo **rehabilitador(3)** sustituye el pensamiento **religioso(4)**, y plantea que las causas no son espirituales sino científicas, iniciando con la ejecución de tratamientos científicos y médicos, los centran en las **deficiencias(5)** de las personas y no en sus capacidades, pretendiendo que el desarrollo de las personas con discapacidad sea igual o parecido a las capacidades de las personas sin discapacidad
3. Los **soldados(6)** heridos en guerra también fueron incorporados como personas con discapacidad debido a que tenían **mutilaciones(7)** físicas o sensoriales lo cual impedía que realizarán actividades cotidianas,
4. Los avances **médicos(8)** y la **educación(9)** fueron una de las principales herramientas utilizadas en la rehabilitación de personas con discapacidad
5. El origen del modelo **social(10)** sufre como pie de cambios políticos establecidos por las mismas personas con discapacidad, quienes reorientaron la atención hacia las **barreras(11)** sociales a las que se veían enfrentados diariamente.
6. En la síntesis se exponen **tres(12)** modelos que han venido evolucionando su perspectiva en beneficio de las personas con discapacidad, los cuales son: modelo de **prescindencia(13)**, modelo **rehabilitación(14)**, y el modelo **social(15)**, cada uno de ellos describe diferentes causas de la discapacidad.
7. Es importante reconocer y valorar la **diferencia(16)** como un valor fundamental

para la conformación de una **cultura(17)** incluyente, la cual acoga a todas las personas en igualdad de derechos.

8. El concepto de discapacidad desde el modelo **social(18)**, se considera como una forma específica de opresión, que genera **barreras(19)** de acceso a la información, comunicación, movilidad, limitando la participación de las personas con discapacidad en el entorno.
9. Los factores sociales contribuyen a causar discapacidad, por lo cual las respuestas y soluciones no son propias de la persona con **discapacidad(20)**, sino también es responsabilidad de la **sociedad(21)**.

**Pistas:**

1. Primer época
2. primer modelo de discapacidad
3. segundo modelo de discapacidad
4. Conjunto de conocimientos pertenecientes a la ciencia
5. Lo que hace falta
6. persona entrenada y capacitada para defender los intereses de su Nación
7. Separación o corte de un miembro o una parte del cuerpo que se produce en circunstancias violentas
8. Ciencia dedicada al estudio de la vida, la salud, las enfermedades del ser humano
9. Proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar
10. Actual modelo de Discapacidad
11. Surgen de la interacción entre la persona con discapacidad y el entorno
12. Número de modelos que describen la discapacidad
13. primer modelo de discapacidad
14. segundo modelo de discapacidad
15. Actual modelo de discapacidad
16. Las particularidades de cada persona
17. Comunidad que se preocupa en responder a las necesidades de todas las personas
18. Actual Modelo
19. Surgen de la interacción de la persona con discapacidad y el entorno
20. Limitación en la realización de una actividad
21. Conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas o que tienen los mismos intereses o características

**3. (Tarea) Cuadro Comparativo sobre la Síntesis**

**Objetivo:**

*Identificar las características y/o acontecimientos relevantes en cada periodo histórico, que permitieron transformar el concepto de discapacidad.*

**Justificación:**

La actividad pretende que el servidor público realice una comparación detallada sobre



cada modelo de discapacidad, con el fin de que desarrolle capacidades críticas y argumentativas, frente a las percepciones que se han establecido sobre la discapacidad y de este modo adquiera una postura que le permita desenvolverse apropiadamente en los temas referidos a la discapacidad, fortaleciendo de este modo su conocimiento y su prestación de servicios ofrecidos hacia los ciudadanos con discapacidad.

Cada estudiante tendrá que elaborar un cuadro comparativo, donde describa los diferentes periodos históricos, que contribuyeron a brindar una transformación del concepto de discapacidad.

**Indicaciones Generales:**

- El cuadro debe subirse previamente al curso virtual
- El tutor retroalimenta la actividad mediante un comentario en línea que será automáticamente enviado al correo del estudiante.

**4. ¿Discapacidad problema de la persona o la sociedad?**

**Objetivo:**

*Desarrollar la capacidad crítica del estudiante, frente a temas universales, que estén implicados con la discapacidad, como el origen y/o causas de la discapacidad.*

**Justificación:**

La Actividad tiene como propósito que el servidor público exprese sus percepciones, inquietudes y actitudes respecto a las causas de discapacidad, mediante el diálogo y el intercambio de información con sus demás pares, con el fin de generar una construcción colectiva de conocimiento, que contribuya a desarrollar acciones dentro de su ámbito laboral que permitan promover una cultura incluyente.

La siguiente actividad es la participación en un foro de debate sencillo, el cual tiene como propósito compartir los conocimientos e inquietudes de los estudiantes frente a las causas de la discapacidad, asimismo a partir del siguiente cuestionamiento ¿La discapacidad es un problema específico de la persona o de la sociedad?, cada estudiante tendrá que realizar un comentario y/o conclusión donde refleje cuál es su postura, frente a este planteamiento.

**C. Clasificación de la Discapacidad**

**Objetivo:** *Fortalecer los conocimientos sobre las características y necesidades de la*

*discapacidad sensorial.*

## **1. Actividad, Lecciones Clasificación de la discapacidad sensorial.**

*Especificaciones del material:*

Para esta actividad el estudiante tiene a disposición como recurso de aprendizaje cuatro presentaciones en diapositivas, que describen las características y necesidades generales de la discapacidad, y las diferentes discapacidades sensoriales (auditiva, visual, y sordoceguera), con el fin de que haya una apropiación conceptual por parte del estudiante, y de esta forma logre referirse correctamente hacia una persona con discapacidad.

### **Justificación:**

Esta actividad tiene como fin que el servidor público conozca y diferencie las características y necesidades de las personas con discapacidad sensorial, con el fin de que pueda dirigirse apropiadamente hacia las personas con discapacidad y establezca posibles soluciones y/o alternativas de carácter social, que permitan responder a las necesidades de todas las personas, fortaleciendo la calidad del servicio brindado a la comunidad con discapacidad.

La actividad se organiza de la siguiente forma:

En primer lugar se presenta una guía de aprendizaje la cual brinda el objetivo e indicaciones para el desarrollo de la actividad.

### **Objetivo:**

Fortalecer los conocimientos sobre las características y necesidades de la discapacidad sensorial

### **Instrucciones para el desarrollo de la actividad:**

La actividad lecciones consiste en:

- Presentar una serie de páginas flexibles, que poseen un contenido y preguntas al estudiante
- Al finalizar cada página, se plantea una pregunta con varias posibles respuestas.
- Según la opción que elija el estudiante, puede continuar a la siguiente página, o devolverse al inicio del contenido, hasta resolver correctamente la pregunta.

Tiempo en llevar a cabo la actividad: 25 minutos

Número de intentos para el desarrollo de la actividad: 3 intentos como máximo

Las preguntas pueden tener más de una respuesta correcta, sin embargo el estudiante solamente podrá seleccionar una respuesta

Se mostrarán cuatro presentaciones de forma secuencial, que abordan temáticas específicas en el siguiente orden:

1. Discapacidad
2. Discapacidad Visual
3. Discapacidad Auditiva
4. Sordoceguera

- Cada presentación al finalizar muestra tres preguntas, las cuales pueden tener las siguientes opciones:

Múltiple respuesta

Verdadero falso

Pregunta ensayo

- Según la opción que elija el estudiante, si es correcta puede pasar a la siguiente página, de lo contrario, se devolverá a la presentación de la cual haya realizado la correspondiente lectura, hasta responder apropiadamente, y así continuar con las siguientes preguntas. El desarrollo de la actividad tiene un tiempo límite de 25 minutos, y presenta como máximo tres intentos para realizarse.

En segundo lugar, luego de la lectura de la guía de aprendizaje, se muestra la primera presentación sobre discapacidad, donde se hace una breve descripción del concepto de persona con discapacidad desde la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad, asimismo se expone que es la convención de derechos y cuáles son los principios en los cuales se establece, finalizando con la definición y comparación de conceptos fundamentales implicados en la discapacidad, (deficiencia, minusvalía, y discapacidad).

A partir de la lectura de la primera presentación se establecen las siguientes preguntas:

1. ¿Qué es la Convención de los Derechos de las personas con Discapacidad?

**A. Es un tratado de Derechos Humanos elaborado por representantes de la comunidad internacional entre ellos personas con discapacidad**

**B. Es un instrumento elaborado para garantizar que las personas con discapacidad, tengan acceso a los mismos derechos y oportunidades que los demás**

C. Es un programa de atención para las personas con discapacidad.

D. Es un tratado de libre comercio en beneficio de las personas con discapacidad.

2. Según la Convención de los Derechos de las personas con Discapacidad las personas con discapacidad son:

A. Son aquellas que por su condición sensorial o física presentan limitaciones en el desarrollo de actividades cotidianas.

**B. 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 en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.**

3. La Minusvalía se define como:

**A. Término inapropiado y en desuso para denominar a las personas con discapacidad, ya que, pone a la persona en una situación desventajosa dentro de la sociedad, considerándola como alguien con menos valor frente a las demás personas sin discapacidad.**

B. Es toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Por ejemplo, la pérdida de la vista, la pérdida de la memoria o la pérdida de un miembro.

**C. Hace referencia a la disminución del valor de algo.**

D. Una limitación en la actividad, y una restricción en la participación debido a la presencia de factores ambientales que obstaculizan su desempeño.

En tercer lugar se muestra la segunda presentación acerca de la Discapacidad visual, en la cual se realiza una descripción sobre el concepto de esta discapacidad, y los niveles en los que se clasifica, por último se exponen las características generales (comunicación, aprendizaje, desplazamiento, destrezas) de las personas con baja visión y ceguera.

Posteriormente se presentan las siguientes preguntas:

1. ¿Cuántos son los niveles de funcionamiento en que se clasifica la Discapacidad Visual?

A. Es la ausencia total de la visión o percepción de luz.

**B. Ceguera y baja visión.**

C. Se clasifica solo en un nivel de funcionamiento

D. Desarrollan y potencializan los sentidos: auditivo, táctil y háptico, para acceder e interactuar en el entorno.

2. Las personas con baja visión requieren de apoyos como

**A. Una iluminación adecuada y la utilización de herramientas como lupas, lámparas, macrotipos, rotuladores que les permitan acceder a los textos**

B. El empleo del sistema Braille para el aprendizaje de la lectura y escritura.

3. La ceguera se define como:

**A. La ausencia total de la visión o percepción de luz**

B. Es la pérdida parcial en la visión que dificulta realizar acciones cotidianas

Seguidamente se muestra la tercera presentación sobre la Discapacidad Auditiva, en la cual se realiza una descripción del concepto de esta discapacidad y las características generales de una persona sorda, asimismo se expone la aclaración de dos conceptos fundamentales implicados en la discapacidad auditiva como lo son “sordomudo” y “persona sorda”, tomando como base el enfoque socioantropológico y planteamientos de la Organización FENASCOL, finalizando con la descripción y comparación de las diferentes perspectivas que tenían antiguamente y la que se maneja actualmente de las personas sordas.

Luego de la anterior lectura se presentan las siguientes preguntas:

El término Sordomudo es utilizado:

**A. Incorrectamente por la comunidad para referirse a una persona sorda.**

B. Para aclarar que las Personas sordas son mudas ellas no logran hablar porque carecen de la audición

La persona sorda se define como:

A. Una persona sordomuda que presenta un nivel intelectual menor al de una persona oyente

B. Una Persona que presenta limitaciones en la comunicación.

C. Una persona con alteraciones en el sistema auditivo que requiere de apoyos y herramientas comunicativas que les permita acceder e interactuar en el entorno

**D. Aquella persona que utiliza la Lengua de Señas como modo de comunicación primario y se considera perteneciente a un grupo específico de personas (La Comunidad Sorda) con las que comparte valores, experiencias y una cultura, la sordera, no es el único rasgo común**

Antiguamente la educación de la persona sorda se enfocaba en:

A. El aprendizaje de la mímica.

**B. El aprendizaje de la lengua oral.**

La actividad finaliza con la cuarta presentación sobre la Sordoceguera, donde se realiza una descripción general sobre el concepto de esta discapacidad, las características fundamentales de las personas sordociegas, y los diferentes sistemas de comunicación que emplean para acceder e interactuar en el entorno.

A continuación se describen las preguntas:

Las personas sordociegas desarrollan y potencializan el sentido del tacto, el cual le permite comunicarse mediante:

A. **El guía intérprete quien tiene como función facilitar la percepción y comunicación con otras personas, y permite la interacción de la persona sordociega con su entorno, respetando sus decisiones y deseos**

B. La escritura en tinta, la cual le permite conocer, percibir y desenvolverse en el entorno.

C. Enfrentan barreras de: comunicación, acceso a la información, movilidad y orientación en el entorno

**D. La lengua de señas apoyada en las manos y/o la espalda, la escritura de mayúsculas en la palma de su mano, el sistema braille y dactilológico en palma (alfabeto manual utilizado por la comunidad sorda).**

La Sordoceguera se define como:

A. **Una discapacidad única, que implica la deficiencia visual y la deficiencia auditiva, afectando así el desarrollo de la persona provocando un aislamiento total.**

B. La pérdida total o parcial de los sistemas fisiológicos y anatómicos, implicando un nivel intelectual bajo en la persona.

La última pregunta es de tipo ensayo, en la cual el estudiante tendrá que realizar una conclusión donde mencione que aportes brindó la anterior actividad a su vida personal y/o laboral

## **2. Analizar y Relacionar los conceptos**

***Objetivo:*** Identificar las características generales de la discapacidad sensorial.

### **Justificación:**

La siguiente actividad pretende que el servidor público relacione los diferentes conceptos implicados en la discapacidad y asimismo tenga una apropiación conceptual, fundamentada desde valores como, el respeto, la aceptación a la diferencia y la diversidad en el marco social, que permitan desarrollar acciones inclusivas y asimismo brindar igualdad de oportunidades en el acceso y participación a los servicios ofrecidos por la Red CADE para todos los ciudadanos.

Para esta actividad el estudiante deberá tener en cuenta la lectura de las diapositivas sobre la clasificación de la discapacidad, puesto que consiste en unir los conceptos de la parte derecha con alguno de los términos propuestos en la parte izquierda, en

un tiempo límite de 15 minutos.

La estructura de la actividad es la siguiente:

### Conceptos Relacionados a la Discapacidad

Relacionar y unir los conceptos de la columna derecha con los términos de la columna izquierda:

PREGUNTA	RESPUESTA
Desarrolla y potencializa los sentidos: auditivo, táctil y háptico, para acceder al entorno	Persona con Ceguera
El respeto por la diferencia y la aceptación y la aceptación de las personas con discapacidad es un:	Principio de la Convención de derechos de las personas con Discapacidad
Requieren constantemente de una iluminación adecuada, y la utilización de lupas, lámparas, macrotipos, rotuladores	Persona con Baja Visión
Un propósito es cambiar la forma en cómo son vistas y tratadas las personas con discapacidad	Objetivo de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad
La persona con discapacidad se considera como aquella que presenta una alteración en sus funciones y estructuras corporales que le	Definición de la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF 2001)

generan una limitación en la actividad y una restricción en la participación	
Anteriormente en la discapacidad auditiva se confundía la falta de manejo de la lengua oral con:	Falta de inteligencia
Una de las características de la sordoceguera es:	Dificultades de comprensión y comunicación de lo que sucede a su alrededor
El guía intérprete	Tienen la función de hacer comprender a la persona sordociega todo lo que está pasando a su alrededor
La Discapacidad Auditiva	Afecta el desarrollo comunicativo y lingüístico en los primeros años de vida

**TERCER EJE TEMÁTICO**



# Políticas inclusivas



\*



## Tabla de contenido:

1. Introducción
2. Competencias
3. Glosario
4. Lecturas adicionales
  - 4.1. Síntesis Guía para entidades públicas
  - 4.2. Síntesis Ley estatutaria de discapacidad
  - 4.3. Síntesis cartilla “Servicio al ciudadano en el distrito capital
5. Actividades de enseñanza aprendizaje
  - 5.1 Por un mejor servicio y atención incluyente
  - 5.2 Política pública de discapacidad Ley 1618
  - 5.3 Servicio al ciudadano en el distrito capital

## Introducción:

La realización del presente eje temático, se hace necesaria e imprescindible puesto que, la normativa legal de discapacidad, es la que nos da cuenta de cómo se ha desarrollado este tema en nuestro país, y las diferentes acciones que se han implementado para mejorar su inclusión y aceptación social, educativa y cultural. En este orden de ideas, se presentará en este eje algunas de las leyes y decretos que acogen a la población con discapacidad, para a partir de su lectura y comprensión, los participantes, realicen las actividades pedagógicas que dejen en su aprendizaje un sustento teórico para fortalecer la atención y comprensión con las personas con discapacidad.

## Competencias:

- Apropia los conceptos legales que acogen a la población con discapacidad en Colombia, para tomar una postura frente a los procesos

de inclusión que se llevan a cabo en la Red CADE.

- Fortalece los conocimientos frente a la normativa legal que acoge a las personas con discapacidad, para mejorar la prestación de servicios hacia los usuarios de la Red CADE.
- Aplica la política de inclusión de personas con discapacidad no solo en el ámbito laboral, sino en todos los contextos en los que tenga contacto con la población con discapacidad.

***¡Bienvenidos! al eje “Conozcamos la Discapacidad”, en el cual encontrarán los sustentos oficiales de la normativa legal de la discapacidad.***

*Las actividades planteadas a continuación se deberán realizar individualmente.*

**Glosario:**

- **Equiparación de oportunidades:**  
Conjunto de medidas orientadas a eliminar las barreras de acceso a oportunidades de orden físico, ambiental, social, económico y cultural que impiden al discapacitado el goce y disfrute de sus derechos. (Art. 2, Ley 1145)
- **Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:**  
Es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública. (Art. 3, Decreto 2623).
- **Equidad:**  
Es la igualdad de oportunidades a partir de la inclusión de las personas con discapacidad sin ningún tipo de discriminación.(Art. 3, Ley 1145)
- **Derechos humanos:**  
Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles. (ONU, 1948)  
Los Derechos Humanos consideran que la condición humana está centrada en la dignidad, entendida como aquello que hace a Los hombres merecedores del respeto y la estimación de Los demás y de sí mismos; y en la libertad, la igualdad, la propiedad a la seguridad y la autonomía o " resistencia a la opresión". (Consejería presidencial para los derechos humanos, 1998)
- **Inclusión social:**

Es entendida "como una actitud que engloba el escuchar, dialogar, participar, cooperar, preguntar, confiar, aceptar y acoger las necesidades de la diversidad. Concretamente tiene que ver con las personas, en este caso, las personas con discapacidad, pero se refiere a las personas en toda su diversidad. El incluir implica el dejar participar y decidir a otros que no han sido tomados en cuenta" (Cedeño, MINEDU. 2009, p.1).

### **Lecturas adicionales**

A continuación, se presenta una breve síntesis de cada documento oficial, los cuales darán sustento a los diferentes temas relacionadas en este eje, teniendo en cuenta que las síntesis fueron realizadas por las docentes en formación.

- **Síntesis CARTILLA SERVICIO AL CIUDADANO** la cual describe las estrategias y los principios de atención al ciudadano, que se han consolidado desde Distrito Capital, del mismo modo, se expondrá lo que es el servicio al ciudadano en la Capital, los diferentes canales de información, los productos y los sistemas de información de cada canal, finalizando con las principales normas que rigen el servicio al ciudadano en Bogotá.

- **Síntesis LEY ESTATUTARIA DE DISCAPACIDAD 1618**, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

- **Síntesis GUÍA PARA ENTIDADES PÚBLICAS, SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE**, la cual muestra el empoderamiento de los derechos de las personas con discapacidad, los deberes generales de las entidades públicas con esta población y las condiciones de accesibilidad, que debe tener toda las entidades públicas para garantizar el acceso por parte de la población con discapacidad a los servicios que ofrece cada una de ellas.

### **A. Por un mejor servicio y atención incluyente**

El estudiante debe realizar la lectura de la síntesis de la Guía Para Entidades Públicas, Servicio Y Atención Incluyente, para así realizar las actividades respectivas al tema.

### **Actividades de enseñanza-aprendizaje**

#### **1. Relacionar: los Deberes y las Recomendaciones para brindar un servicio y atención incluyente**

##### **Objetivo:**

Reconocer a partir de la lectura, los derechos de las personas con discapacidad y aquellos que son vulnerados, así como también los deberes de las entidades para ofrecer un buen servicio a la población con discapacidad.

##### **Justificación:**

La presente actividad, se realiza teniendo en cuenta que algunos servidores públicos y

entidades públicas en ocasiones desconocen los deberes que tiene al atender a una persona con discapacidad, resaltando la accesibilidad que deben brindar tanto a los espacios físicos como al servicio que prestan a la ciudadanía, del mismo modo, esta actividad pretende brindar algunas recomendaciones pertinentes para el servidor público al momento de atender a una persona con discapacidad.

*Especificaciones de la actividad*

Al ingresar a la actividad, el estudiante encontrará, al lado izquierdo de la pantalla diez oraciones relacionadas a la información suministrada en la lectura de la síntesis, y al lado derecho, encontrará por cada oración dos opciones, las cuales son: Deberes generales o Recomendaciones generales; el estudiante, deberá relacionar cada oración con una de las dos opciones que considere sea la correcta.

Si el estudiante, considera que ya he terminado de relacionar las oraciones con las opciones dadas, dará clic en el botón “Siguiete” que aparecerá en la parte inferior izquierda, allí el sistema arrojará un cuadro resumen y el estudiante deberá dar clic en el enlace “enviar todo y terminar”, aparecerá el resumen de la actividad, donde el estudiante puede ver las respuestas correctas e incorrectas que realizó durante la actividad.

Para finalizar deberá dar clic en finalizar revisión.

*Especificación del contenido:*

Las oraciones y sus respuestas que aparecen en la actividad son las siguientes:

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
Todos los usuarios deben ser atendidos con respeto, igualdad y cordialidad	Recomendaciones Generales
Tener conocimiento general de las diferentes discapacidades	Recomendaciones Generales
Adaptar apoyos tecnológicos, que favorezcan el acceso a la información para las personas con discapacidad:	Deberes Generales
Minimizar las barreras que enfrenta una persona con discapacidad el realizar su trámite:	Deberes Generales
Permitir el ingreso de perros guía o de apoyo, para las personas con discapacidad visual	Deberes Generales
Realizar ajustes requeridos para las oficinas de atención al usuario, que sean accesibles a toda la comunidad.	Deberes Generales
Identificar las barreras actitudinales, de acceso a la información, la comunicación y físicas que limitan la atención al usuario.	Recomendaciones Generales

Dar prioridad a las solicitudes de las personas con discapacidad y/o adulto mayor	Deberes Generales
Establecer mecanismos de atención preferencial a las personas con discapacidad y/o adulto mayor.	Deberes Generales
Al momento de atender a una persona con discapacidad, no debe utilizar palabras negativas u ofensivas.	Recomendaciones Generales

**2. Leer y completar las afirmaciones**

**Objetivo:**

Fortalecer los conocimientos adquiridos en la lectura de la síntesis, basándose en los deberes de las entidades públicas y las recomendaciones para los servidores públicos.

**Justificación**

La presente actividad, permite que los estudiantes refuercen los conocimientos adquiridos por medio de la lectura de la síntesis, ya que en este ejercicio se rescata diferentes deberes de las entidades para con los ciudadanos con discapacidad y la importancia de brindar un servicio con calidad, teniendo en cuenta las recomendaciones que se brindan en la síntesis, lo anterior con la finalidad que los servidores públicos optimicen el servicio que ofrecen a la comunidad usuaria de la Red CADE.

*Especificaciones de la actividad*

El estudiante con la lectura previa de la síntesis, ingresara a la actividad de leer y completar las afirmaciones, en donde encontrará once afirmaciones correspondientes al tema, las cuales cada una de ellas, no está completa, pues al leer la afirmación, ésta tiene huecos para ser rellenados por el estudiante, quien deberá escribir la palabra correspondiente para seguir la lectura de la frase.

Cuando el estudiante termine de completar todas las afirmaciones, en la parte inferior de la actividad, encontrará un botón “comprobar”, deberá dar clic allí, y el sistema arrojará un cuadro en el cual le suministra al estudiante su puntuación en porcentajes, es importante aclarar que cada vez que el estudiante oprima el botón de “comprobar”, su puntuación irá disminuyendo.

*Especificación del contenido:*

Las siguientes son las afirmaciones de la actividad, las palabras que se encuentran subrayadas, son las que el estudiante debe escribir.

La Ley antitrámites establece en su artículo 13, como deber de las entidades del Estado, establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de

## **discapacidad.**

Las entidades públicas **deben** realizar los ajustes requeridos para las oficinas de **atención** al público, las cuales **deben** cumplir con las normas mínimas de **accesibilidad**, entre las cuales está el acceso a los baños públicos, la a la entrada de la entidad pública y la señalización visible y asequible a toda la **población**.

Los **servidores** públicos **deben** dar **prioridad** a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de **discapacidad** en las filas y el sistema de asignación de **turnos**.

Las entidades **públicas**, deben tener **señalización** luminosa y sonora dentro del establecimiento, teniendo en cuenta los baños, las oficinas y pasillos entre otros, para así mantener **informados** y alertar a los ciudadanos.

Es importante que los servidores públicos **respeten** y conozcan las diferentes discapacidades con el fin de **ofrecer** una mejor atención a la **ciudadanía**.

Los ciudadanos **deben** ser **atendidos** de manera incluyente y en condiciones de igualdad, respeto y tolerancia, sin importar su condición, por lo tanto **no** se debe tratar a las personas con **discapacidad** como si fueran niños, o personas incapaces de realizar diversas acciones o **interactuar** con los demás.

Al momento de atender a una persona con **discapacidad** visual, no se **debe** halar de la ropa, del brazo, ni abrazarla, lo que **debe** hacer el servidor público, o la persona que le preste el **servicio**, es prestarle su o su hombro para guiarlo dentro del establecimiento, informarle y **orientarle** con claridad y exactitud.

Siempre que haya una interacción con una persona con **discapacidad** auditiva, debe dirigirse a ella, de forma **clara** y articulando bien las **palabras**, sin taparse la **boca** ni darse la vuelta, pues algunas personas con discapacidad **auditiva** tienen la habilidad de **leer** los labios como medio de comunicación con una persona oyente.

Cuando se dirija a una **persona** sordociega, identifique si la **persona** conserva un resto visual, y procure ubicarse dentro de su campo de visión, o utilice la escritura con letra **grande**, palabras sencillas y con tinta negra para que el contraste **sea** mayor; en un lugar con buena iluminación hará más efectiva la **comunicación**.

Siempre que se dirija a una persona con **discapacidad**, y ella vaya con un **acompañante**, no se dirija a su acompañante, pues esto reflejaría una actitud de exclusión, ya que quien necesita de la información es la persona con **discapacidad**.

Es importante recordar que el servicio se debe ajustar a las necesidades de los **ciudadanos**, y no los ciudadanos al servicio, por lo tanto las entidades y el personal encargado de **prestar** el servicio, deben **minimizar** las barreras físicas, actitudinales y de **comunicación** existentes en el medio en el cual atienden al público, con el fin de prestar a la ciudadanía una atención **incluyente**.

### **3. Sopa de letras – Servicio incluyente**

**Objetivo:**

Encontrar las formas de expresión correcta para dirigirse a una persona con discapacidad.

**Justificación**

Esta actividad se desarrolla teniendo en cuenta que al momento de realizar el acompañamiento presencial en el SuperCADE CAD, algunos servidores públicos, tenían falencias al momento de referirse a una persona con discapacidad, pues no utilizaban el lenguaje adecuado, por ello se resalta en esta actividad la expresión correcta que debería usarse al referirse a una persona con discapacidad según sea el caso.

*Especificaciones de la actividad*

El estudiante debe ingresar a la actividad, en donde encontrará la siguiente instrucción: Estudie el material publicado para realizar la sopa de letras.

Para ingresar a la actividad dele clic en **previsualizar** la actividad, (se encuentra en la parte superior derecha), luego sale una ventana con un mensaje, dele clic en aceptar y después ejecutar, tenga en cuenta que para el desarrollo correcto de esta actividad se debe tener el programa Java.

Después de realizar la instrucción, aparecerá la pantalla de juego de la sopa de letras, donde el estudiante debe buscar las siguientes palabras:

- o Movilidad reducida
- o Persona con discapacidad
- o Persona sorda
- o Persona con amputación
- o Discapacidad auditiva
- o Discapacidad congénita
- o Discapacidad motora
- o Persona de talla baja
- o Baja visión
- o Persona Ciega

Cuando encuentre una palabra, el estudiante dará clic sobre la primera letra de la palabra, y volverá a dar clic en la última letra de la palabra, si esta corresponde a las letras que se encuentran en el listado, esta quedará resaltada en color azul, y será contada en los aciertos que el sistema arrojará más adelante, de lo contrario, si la palabra no es correcta, no quedará resaltada y si será contada en los intentos.

Al terminar la actividad, en la parte inferior de la pantalla de juego, saldrá un mensaje de finalización, y se terminó la actividad correctamente, el mismo sistema le indicará.

**4. Explico los deberes y las recomendaciones para las entidades y servidores públicos (Tarea).****Objetivo:**

Explicar mediante un diagrama, los conocimientos adquiridos frente a la lectura de la

síntesis guía para entidades públicas.

### **Justificación**

Esta actividad, se realiza, para fortalecer los conocimientos adquiridos en la lectura de la síntesis y en la primera actividad, del mismo modo, por medio del diagrama que realice cada estudiante se pretende que él mismo interiorice los conocimientos y los haga prácticos no solo en la vida laboral, sino en todo momento que tenga oportunidad de interactuar con un ciudadano con discapacidad.

### *Especificaciones de la actividad*

En esta actividad, el estudiante deberá realizar un diagrama, por medio del cual explique los deberes y las recomendaciones para las entidades y servidores públicos, para que así interioricen más los conocimientos frente al tema y del mismo modo brinden un mejor servicio y atención incluyente a las personas con discapacidad.

Después del estudiante haber hecho el diagrama, ingresa al link de la tarea, y dará la opción de “subir tarea”, para posterior a eso ser calificada por las docentes.

## **B. POLÍTICA PÚBLICA DE DISCAPACIDAD** **LEY ESTATUTARIA 1618**

El estudiante debe realizar la lectura de la síntesis de la Ley estatutaria de discapacidad 1618, para así realizar las actividades respectivas al tema

### **Actividades de enseñanza-aprendizaje**

#### **1. Crucigrama – Ley estatutaria de discapacidad**

#### **Objetivo:**

Fortalecer los conocimientos de los servidores públicos, frente a la normatividad sobre discapacidad que hay en Colombia.

#### **Justificación**

Teniendo en cuenta que es la última Ley de discapacidad publicada hasta el momento, con la presente actividad y por medio de la lectura previa de la síntesis correspondiente al tema, se ofrece al estudiante un acercamiento al contenido de la Ley estatutaria de discapacidad, la cual establece, los derechos y los deberes que la sociedad debe tener hacia esta población, con el objetivo de no solo fortalecer los conocimientos de los estudiantes, sino también permitir que optimicen la atención que ofrecen en los puntos presenciales de la Red CADE.

### *Especificaciones de la actividad*

El estudiante al ingresar a la actividad, seguirá la siguiente instrucción: Para ingresar a la actividad dele clic en previsualizar la actividad, (se encuentra en la parte superior derecha), luego sale una ventana pulse sobre el botón en aceptar y después ejecutar, tenga en cuenta que para el desarrollo correcto de esta actividad se debe tener el programa Java.

Posteriormente, encontrará la pantalla de juego, en donde visualiza el tiempo que tiene para el desarrollo de la misma.



La pantalla de juego está dividida en dos partes, la parte derecha, el estudiante verá las preguntas y en la parte izquierda verá el crucigrama para responder a las preguntas.

Cada vez que el estudiante ponga el cursor en un cuadro del crucigrama, automáticamente en la parte derecha aparecerá la respectiva pregunta.

Al terminar la actividad, el estudiante volverá a la página principal del curso.

*Especificación del contenido:*

Las oraciones y sus respuestas que aparecen en la actividad son las siguientes:

PREGUNTA	RESPUESTA
Las entidades prestadoras de servicios públicos deben implementar en su quehacer los postulados del diseño universal, para no excluir la participación de cualquier persona. La anterior corresponde al derecho de:	Acceso y accesibilidad
La ley 1618 busca garantizar y asegurar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad por medio de:	Acciones inclusivas
Proceso sin fin que asegura la participación en igualdad de oportunidades para acceder a los diferentes bienes y servicios que ofrece la sociedad	Inclusión social
Es un deber... promover y respetar el ejercicio de todos los derechos de las personas con discapacidad.	Social
La capacitación sobre las tecnologías de la comunicación para las personas con discapacidad, corresponde al derecho de:	Información
Para garantizar el derecho al trabajo, las entidades encargadas de ello, deben generar ingresos flexibles para las personas con discapacidad ...	Severa
Barreras que por medio de las conductas o palabras, impiden o dificultan el acceso a cualquier bien o servicio en condiciones de igualdad.	Actitudinales
La Ley 1618, se basa en los principios de inclusión, igualdad, respeto, accesibilidad dignidad humana y ...	Accesibilidad
La política pública de discapacidad busca por medio de su ejercicio en la sociedad, transformar y fortalecer una:	Cultura inclusiva
Garantizar el derecho de reconocimiento y apoyo de la identidad de cada una de las personas con discapacidad, corresponde al derecho de	Cultura

Obstáculo que impide a las personas el pleno ejercicio de los derechos.

Barreras

## 2. Leer y completar las afirmaciones

### Objetivo:

Fortalecer los conocimientos adquiridos en la lectura de la síntesis de la Ley estatutaria de discapacidad.

### Justificación

La presente actividad, se realiza para permitir que el estudiante interiorice de forma didáctica las afirmaciones más relevantes de la Ley estatutaria de discapacidad, con el propósito de optimizar el servicio ofrecido a los ciudadanos capitalinos, teniendo en cuenta que su actuar está ya orientado por un conocimiento político el cual permitirá cambiar de cierto modo algunas acciones de exclusión que pueda tener no solo en su labor sino en su diario vivir.

### *Especificaciones de la actividad*

El estudiante con la lectura previa de la síntesis, ingresara a la actividad de leer y completar las afirmaciones, en donde encontrará once afirmaciones correspondientes al tema, las cuales cada una de ellas, no está completa, pues al leer la afirmación, ésta tiene huecos para ser rellenados por el estudiante, quien deberá escribir la palabra correspondiente para seguir la lectura de la frase.

Cuando el estudiante termine de completar todas las afirmaciones, en la parte inferior de la actividad, encontrará un botón “comprobar”, deberá dar clic allí, y el sistema arrojará un cuadro en el cual le suministra al estudiante su puntuación en porcentajes, es importante aclarar que cada vez que el estudiante oprima el botón de “comprobar”, su puntuación irá disminuyendo.

### *Especificación del contenido:*

Las siguientes son las afirmaciones de la actividad, las palabras que se encuentran subrayadas, son las que el estudiante debe escribir.

El **objetivo** de la Ley 1618, es **garantizar** y asegurar el pleno desarrollo de los derechos de las personas con **discapacidad**, por medio de acciones inclusivas las cuales eliminan toda forma de discriminación o rechazo hacia las **personas** con discapacidad.

Para la Ley Estatutaria de **discapacidad**, el termino de Inclusión **social** es el proceso que asegura la **participación** en igualdad de oportunidades para acceder, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, sin ningún tipo de **restricción** que genere discapacidad, mediante acciones concretas que mejoren la calidad de **vida** de las personas con **discapacidad**.

Las entidades de orden **nacional**, departamental, municipal, **distrital** y local, tienen la responsabilidad de generar **inclusión** asegurando que todos los programas y políticas, garanticen el ejercicio de los **derechos** de las personas con **discapacidad**.

El **Estado** debe promover la **formación** de los profesionales y el personal que trabajan con personas con **discapacidad** respecto a los **derechos** de esta población, a fin de prestar mejor la asistencia y los **servicios** garantizados por esos derechos.

Es **deber** de la sociedad asumir la **responsabilidad** compartida de **evitar** y eliminar las **barreras** actitudinales, sociales, culturales, físicas, arquitectónicas, de **comunicación** y de cualquier otro tipo que impida la efectiva **participación** de las personas con discapacidad y sus **familias**.

Para el **derecho** a la educación, el Ministerio de **Educación** Nacional definirá políticas, en las cuales se brinde la atención **educativa** a la **población** con necesidades educativas **especiales**, promoviendo el **acceso** y la calidad educativa mediante el enfoque de **inclusión**.

Todas las **entidades** públicas o privadas **deben** atender de manera **prioritaria** a las personas con **discapacidad**, en los casos de turnos o **filas** de usuarios de cualquier tipo de servicio público o abierto al público.

El derecho a la accesibilidad comprende que las entidades públicas **deben** implementar medidas apropiadas con el fin de identificar y **eliminar** los obstáculos y para asegurar la **accesibilidad** universal de todas las personas con discapacidad a los bienes y **servicios** prestados por la sociedad, asegurando que las **personas** con discapacidad, puedan llevar una vida **independiente**.

### **3. (Tarea) Investigó y sustento**

#### **Objetivo**

Fortalecer los conocimientos frente al tema del servicio al ciudadano mediante la descripción de una ley o decreto que se base en el mismo tema.

#### **Justificación**

La presente actividad, se realiza porque es importante que los servidores públicos, tengan conocimiento de las diferentes Leyes o decretos que rigen el servicio al ciudadano, teniendo en cuenta que este es el punto central de su quehacer laboral, por ello, debe tener conocimiento de lo que establece la Ley Colombiana frente al tema, ya que ellos al momento de brindar atención a un usuario de la Red CADE, lo deben poner en marcha.

#### *Especificaciones de la actividad*

El estudiante ingresa a la actividad, la cual es una tarea, debe leer la siguiente instrucción:

Buscar una Ley o Decreto, que se base en el servicio al ciudadano en Colombia y a partir de su lectura, realizar una breve descripción del contenido del documento elegido, dicha descripción la pueden realizar por medio de texto o diagrama.

Su socialización se realizará por medio del foro.

A continuación tendrá unas opciones para la realización del diagrama.

- o CONPES 3649 DEL 15 DE MARZO DE 2010
- o DECRETO 2623 JULIO DE 2009 (CREACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO)
- o PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2006-2010
- o LEY 962 DE 2005 ANTITRÁMITES

Posterior a esto, cuando el estudiante tenga ya el escrito o el diagrama, ingresara nuevamente a la actividad y dará clic en la opción “subir tarea”, la cual como dice en la instrucción anterior, esta será socializada en la siguiente actividad, (foro).

#### **D. Retroalimentación**

##### **Objetivo**

Socializar y retroalimentar las investigaciones realizadas sobre las diferentes leyes o decretos que hablan sobre el servicio al ciudadano en Colombia.

##### *Especificaciones de la actividad*

El estudiante deberá ingresar al link del foro y dar clic en “añadir un nuevo tema de discusión”, en el cual escribirá el título del mensaje y el contenido para ser visto por los demás compañeros.

En este caso para realizar la socialización, el foro está habilitado durante cinco días, dando lugar a la participación de cada estudiante.

#### **C. SERVICIO AL CIUDADANO EN EL DISTRITO CAPITAL**

##### **Actividades de enseñanza-aprendizaje.**

##### **1. Cuestionario – Servicio al ciudadano**

##### **Objetivo**

Orientar y fortalecer los conocimientos de los servidores públicos por medio de las diferentes actividades que giran en torno al servicio al ciudadano que se debe dar en el Distrito Capital.

##### **Justificación**

Esta actividad se realiza teniendo en cuenta que los servidores públicos deben tener conocimiento general de la Cartilla de Servicio al Ciudadano la cual es propia de la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizada especialmente para la atención a los usuarios de la Red CADE, por ello, a partir de la lectura de la síntesis, se realiza este cuestionario, en el cual surgen preguntas importantes que los estudiantes (servidores públicos) deben saber para brindar un servicio e información acertada a la comunidad usuaria que utiliza los servicios de la Red CADE.

#### *Especificaciones de la actividad*

El estudiante al ingresar a la actividad, encontrará la pantalla del cuestionario, la cual determina el tiempo que dispone para contestar las diez preguntas, del mismo modo, en la parte superior derecha, el estudiante encontrará la opción de mostrar todas las preguntas, o mostrar una por una; las diez preguntas, son de selección múltiple con una única respuesta; por lo tanto el estudiante deberá leer cada pregunta con sus posibles respuestas, y al seleccionar una de ellas, el sistema automáticamente le arrojará un mensaje, por medio del cual le indicará si la respuesta seleccionada es correcta o incorrecta, si en un primer momento es correcta, podrá continuar con la siguiente pregunta, pero si es incorrecta el estudiante aunque puede continuar con la siguiente pregunta, tendrá la posibilidad de seleccionar otra respuesta, teniendo en cuenta que su puntuación irá disminuyendo con la cantidad de respuestas corregidas.

Al terminar de responder el cuestionario, el sistema automáticamente mostrará al estudiante su puntuación final e inmediatamente, lo arroja a la pantalla principal del eje temático.

#### *Especificación del contenido:*

Las preguntas que se presentan en el cuestionario son las siguientes:

Formular políticas y programas de atención y la prestación de servicios al ciudadano, es deber de:

La guía de trámites y servicios

**La Secretaría General**

La política pública

Es un objetivo del servicio al ciudadano:

**Garantizar la calidad en la prestación de los servicios, por medio de la definición de políticas, indicadores y fortalecimiento de la infraestructura.**

Formular políticas y programas de atención y la prestación de servicios al ciudadano. Promover y facilitar la comunicación e interacción entre el ciudadano y la administración pública.

La información de trámites, servicios, programas, campañas y sitios de interés de la ciudadanía, se encuentran en:

La comunicación con el servidor público.

**Guía de trámites y servicios y mapa callejero**

Sistema distrital de quejas y soluciones

El protocolo de servicio al ciudadano, se relaciona directamente con:  
Desarrollar programas dirigidos a los servidores públicos, con el fin de actualizarlos en el tema de servicio al ciudadano.

Velar porque los ciudadanos asistan con frecuencia a los puntos presenciales.

**La buena presentación de los puntos presenciales y la buena presentación de los servidores públicos encargados de la atención al usuario.**

Las habilidades y aptitudes de los servidores públicos al momento de prestar un servicio deben ser:

Capacidad para escuchar, capacidad para asesorar y ser un ciudadano digno.  
Buena presentación personal, respaldo y garantía en las respuestas que brindan y tener autocontrol.

**Capacidad para escuchar, capacidad para asesorar y orientar, comprensión y tolerancia**

Es un objetivo del canal virtual:

**Facilitar a los ciudadanos, el acceso a la información, que ofrecen las entidades distritales por medio de la página web.**

Fomentar que en entre los diferentes entes territoriales se intercambien experiencias.  
Ofrecer información telefónica, chat y correo sobre los diferentes trámites, servicios y campañas brindadas por las entidades de orden distrital y nacional.

Los atributos, que debe tener los funcionarios de la Dirección Distrital, deben ser:

Buena presentación personal - buenas relaciones familiares.

**Confiable - Amable - Efectivo - Digno – Oportuno.**

Compañerista - amable – estudiado.

El CADE, Centro de Atención Distrital Especializado Cuenta con:

**Entidades públicas, las cuales se articulan para brindar un servicio integral a los ciudadanos.**

Personal capacitado y tecnología de punta para atender a la ciudadanía.  
Entidades nacionales e internacionales, las cuales se preocupan por el bienestar de los ciudadanos.

Algunas expectativas de los ciudadanos en la interacción con el servicio prestado por la Administración Distrital son:

El lenguaje utilizado para atender al ciudadano sea unificado.

Ser atendido con sinceridad y que sus trámites sean realizados por los servidores públicos.

**Comprensión de sus necesidades, eficiencia en la atención y prestación de servicios y respuestas claras a sus preguntas.**

Los ciudadanos pueden obtener información sobre los trámites y servicios que brindan las entidades distritales y nacionales, las 24 horas del día:

Canal presencial

**Canal telefónico**

Mapa callejero

## **2. Crucigrama – Servicio al Ciudadano**

### **Objetivo**

Fortalecer los conocimientos frente al tema del Servicio al ciudadano en el distrito capital, explicado por medio de la síntesis de cartilla servicio al ciudadano.

### **Justificación**

Esta actividad se realiza, porque, es importante que los servidores públicos, tengan claro e interioricen ciertos conceptos y definiciones descritos en la síntesis de la cartilla de Servicio al ciudadano, los cuales son útiles para que los funcionarios públicos encargados de atender a la ciudadanía, optimicen su labor diaria y brinden así una atención con calidad a la ciudadanía que hace uso de los servicios y trámites de la Red CADE.

### *Especificaciones de la actividad*

El estudiante al ingresar a la actividad, seguirá la siguiente instrucción: Para ingresar a la actividad dele clic en previsualizar la actividad, (se encuentra en la parte superior derecha), luego sale una ventana dele clic en aceptar y después ejecutar, tenga en cuenta que para el desarrollo correcto de esta actividad se debe tener el programa Java.

Posteriormente, encontrará la pantalla de juego, en donde visualiza el tiempo que tiene para el desarrollo de la misma.

La pantalla de juego está dividida en dos partes, la parte superior, el estudiante verá las preguntas y en la parte izquierda verá el crucigrama para responder a las preguntas.

Cada vez que el estudiante ponga el cursor en un cuadro del crucigrama, automáticamente en la parte inferior aparecerá la respectiva pregunta.

Al terminar la actividad el estudiante volverá a la página principal del curso.

### *Especificación del contenido:*

Las oraciones y sus respuestas que aparecen en la actividad son las siguientes:

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
Labor social que implica facilitar a los ciudadanos cumplir con sus deberes y hacer vales sus derechos	Servicio al Ciudadano
Conjunto de actividades formativas y de seguimiento que proporcionan herramientas en relación a la política distrital de servicio al ciudadano.	Cualificación

Principal producto ofrecido por los servidores públicos al ciudadano	Servicio
Iniciales del programa que realiza un seguimiento a los ciudadanos empresariales de la capital, los cuales deben estar con las normas y estándares establecidas para un óptimo funcionamiento.	IVC
Servir como insumo para las decisiones que se tomen en las estrategias de servicio, identificando las necesidades de los ciudadanos en relación a los servicios ofrecidos; es un objetivo de:	Quejas y Soluciones
El canal virtual se caracteriza en mayor medida, porque no presenta limitantes ni restricciones en cuanto al:	Tiempo
Punto de atención que promueve y facilita la comunicación e interacción entre el ciudadano y la administración pública.	Presencial
Entidad encargada de orientar y supervisar las políticas para mejorar el funcionamiento y calidad de atención al ciudadano	Secretaria General
El canal presencial establece para su funcionamiento estrategias de atención:	Preferencial
Atributo que afirma que, el servicio al ciudadano debe ser ofrecido de forma ágil, y prestado en el momento requerido.	Oportuno

### 3. Sopa de letras – Servicio al Ciudadano

#### Objetivo:

Encontrar las formas de expresión correcta para dirigirse a una persona con discapacidad.

#### Justificación:

Es de gran importancia desarrollar habilidades y atributos para atender de forma óptima a la ciudadanía, por lo tanto esta actividad pretende que por medio de la búsqueda de palabras, el servidor público identifique las habilidades y los atributos que debe tener para brindar un servicio de calidad a los usuarios de las Red CADE.

#### *Especificaciones de la actividad*

El estudiante debe ingresar a la actividad, en donde encontrará la siguiente instrucción: Estudie el material publicado para realizar la sopa de letras.

Para ingresar a la actividad dele clic en **previsualizar** la actividad, (se encuentra en la parte superior derecha), luego sale una ventana con un mensaje, dele clic en aceptar y después ejecutar, tenga en cuenta que para el desarrollo correcto de esta actividad se debe tener el programa Java.

Después de realizar la instrucción, aparecerá la pantalla de juego de la sopa de letras, donde el estudiante debe buscar las siguientes palabras, relacionadas a las habilidades y atributos que se deben tener para brindar un buen servicio al ciudadano:



- o Confiable
- o Amabilidad
- o Sensibilidad
- o Digno
- o Capacidad para escuchar
- o Tolerancia
- o Efectivo
- o Responsabilidad
- o Autocontrol
- o Orientar

Cuando encuentre una palabra, el estudiante dará clic sobre la primera letra de la palabra, y volverá a dar clic en la última letra de la palabra, si esta corresponde a las letras que se encuentran en el listado, esta quedará resaltada en color azul, y será contada en los aciertos que el sistema arrojará más adelante, de lo contrario, si la palabra no es correcta, no quedará resaltada y si será contada en los intentos.

Al terminar la actividad, en la parte inferior de la pantalla de juego, saldrá un mensaje de finalización, y se terminó la actividad correctamente, el mismo sistema le indicará.

#### EJE TEMÁTICO 4



#### Tabla de contenido:

1. Introducción
2. Competencias
3. Glosario
4. Lecturas adicionales
5. Actividades enseñanza-aprendizaje
  - 5.1. Aprendamos estrategias comunicativas para Discapacidad Auditiva
  - 5.2. Aprendamos estrategias de orientación y movilidad para Discapacidad visual

## 1. **Introducción:**

Durante este eje temático el participante recibirá una serie de estrategias, que permiten fortalecer los procesos de interacción con las personas con discapacidad sensorial en los puntos presenciales de la Red CADE; como el aprendizaje de las señas de cortesía que favorecen una comunicación amable y entendible con las personas con discapacidad auditiva, asimismo, se proporcionará conocimiento sobre como guiar de manera adecuada a una persona con discapacidad visual dentro de un espacio ya sea cerrado o abierto. Lo anterior, se desarrolla por medio de actividades pedagógicas las cuales (permiten) un proceso de enseñanza-aprendizaje significativo.

## 2. **Competencias:**

- Aprende señas básicas necesarias para interactuar con una persona con discapacidad auditiva.
- Aprende a orientar correctamente a una persona con discapacidad visual en un espacio determinado.
- Emplea de manera correcta las estrategias brindadas mediante actividades prácticas.

“Bienvenidos al eje temático que les dará estrategias para brindar una atención con calidad en los puntos presenciales en los que se encuentren laborando”

- Las actividades planteadas a continuación se deberán realizar individualmente

## 3. **Lecturas adicionales**

- Diccionario en Lengua de Señas Colombiana el cual contiene señas básicas que permiten entablar una conversación con una persona con discapacidad auditiva, está realizada por las docentes en formación del proyecto la Red...CADE en Formación.
- Video del abecedario dactilológico, realizado por las docentes en formación del proyecto la Red...CADE en Formación.
- Video de los números en LSC, realizado por las docentes en formación del proyecto

la Red...CADE en Formación

- Video realizado por docentes en formación el cual da pautas sobre los aspectos a tener en cuenta al momento de guiar a una persona con discapacidad visual.
- Presentación que tiene contenido sobre los aspectos relacionados a términos relacionados a la orientación y movilidad de una persona con discapacidad visual

#### **4. Glosario (vocabulario importante):**

- **Lengua de señas colombiana**

- “Lengua de señas colombiana es la lengua natural de una comunidad de sordos, la cual forma parte de su patrimonio cultural y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral. La Lengua de Señas se caracteriza por ser visual, gestual y espacial. Como cualquiera otra lengua tiene su propio vocabulario, expresiones idiomáticas, gramáticas, sintaxis diferentes del español. Los elementos de esta lengua (las señas individuales) son la configuración, la posición y la orientación de las manos en relación con el cuerpo y con el individuo, la lengua también utiliza el espacio, dirección y velocidad de movimientos, así como la expresión facial para ayudar a transmitir el significado del mensaje, esta es una lengua visogestual. Como cualquier otra lengua, puede ser utilizada por oyentes como una lengua adicional.” (Art. 1, Ley 982 de 2005)

- **Comunicación**

- “Comunicación es todo acto por el cual una persona da o recibe de otra información acerca de las necesidades personales, deseos, percepciones, conocimiento o estados afectivos. Es la base y requisito obligatorio de toda agrupación humana ya que hace posible la constitución, organización y preservación de la colectividad. Es un proceso social, para que la comunicación se produzca es necesario que exista entre los interlocutores motivación para transmitir y recibir. Es preciso que haya intervenido explícita o implícita, un acuerdo entre los interlocutores respecto de la utilización de un código que permita la organización de los mensajes transmitidos tomando un medio o canal de comunicación determinado”. (Art. 1, Ley 982 de 2005).

- **Intérprete**

- “Intérprete para personas sordas personas con amplios conocimientos de la Lengua

de Señas Colombiana que puede realizar interpretación simultánea del español hablado en la Lengua de Señas y viceversa”. (Art. 1, Ley 982 de 2005).

- **Orientación y movilidad:**

“La meta última de la instrucción en Orientación y movilidad es permitir que el individuo se desplace de forma propositiva en cualquier entorno, familiar o no, y que lo lleve a cabo de manera segura, eficiente e independiente” (Hill y Ponder, 1976)

- Orientación (Hill y Ponder, 1976): proceso cognitivo que permite establecer y actualizar la posición que se ocupa en el espacio a través de la información sensorial

- Movilidad (Hill, 1986): capacidad, disposición y facilidad para desplazarse en el entorno.

## **5. A. Aprendamos estrategias comunicativas para las personas con discapacidad auditiva:**



Actividades de enseñanza-aprendizaje:

### **1. 1. Estudie y aprenda Lengua de Señas:**

#### **Objetivo**

Fortalecer los conocimientos de señas básicas aprendidas, para optimizar el servicio hacia la comunidad con discapacidad auditiva que hace uso de los trámites y servicios que ofrece la Red CADE.

## **Justificación**

Para generar espacios inclusivos en los lugares públicos es importante que las personas que laboran allí conozcan y aprendan algunas estrategias comunicativas que permitan mediar la interacción entre las personas con discapacidad auditiva, pues al fortalecer la comunicación primero, se propician escenarios de participación y segundo, se brinda un servicio con calidad hacia la ciudadanía con discapacidad. En esta actividad los estudiantes mediante el juego aprenderán algunas señas empleadas en la cotidianidad de los CADES, pues esto les ayudará al momento de brindar información a esta población.

Especificaciones del material:

Cuando el estudiante ingrese a la actividad se le proporciona la siguiente instrucción:

Estudie el material de esta temática para realizar la actividad.

Para ingresar a la actividad dele clic en previsualizar la actividad, (se encuentra en la parte superior derecha), luego sale una ventana dele clic en aceptar y después ejecutar, tenga en cuenta que para el desarrollo correcto de esta actividad se debe tener el programa Java.

Este ejercicio tiene una secuencia de actividades dele clic en las flechas que se encuentran abajo en la parte izquierda de la ventana de la actividad.

Cuando empiece la actividad, seleccione la ficha dando clic en ella, luego, arrastre el mouse (ratón del computador) hasta donde desee ubicarla y nuevamente haga clic.

Se le proporciona al estudiante una secuencia de actividades didácticas en relación a las señas proporcionadas, entre las cuales están; rompecabezas, organización de fichas de un lado a otro, cada una de las señas tiene el nombre para facilitar su aprendizaje, al finalizar esta secuencia el estudiante deberá realizar un juego de memoria de algunas de las señas trabajadas, ésta actividad tiene una particularidad las señas no tienen el nombre pues el objetivo de este juego es que de acuerdo a su memoria y aprendizaje relacione las señas.

Señas juego rompecabezas	Señas juego memoria
Hablar	Hacer
Hombre	trámite
Atención	caminar
Hacer	algunos
Números	hablar
Trámite	atención
Copia	
Caminar	
Algunos	
Entender	
Mujer	

**2. 2. Asociación seña y nombre:**

**Objetivo**

Fortalecer los conocimientos de señas básicas aprendidas, para optimizar el servicio hacia la comunidad con discapacidad auditiva que hace uso de los trámites y servicios que ofrece la Red CADE.

**Justificación**

Para generar espacios inclusivos en los lugares públicos es importante que las personas que laboran allí conozcan y aprendan algunas estrategias comunicativas que permitan mediar la interacción entre las personas con discapacidad auditiva, pues al fortalecer la comunicación primero, se propician escenarios de participación y segundo, se brinda un servicio con calidad hacia la ciudadanía con discapacidad. En esta actividad los estudiantes mediante la asociación de la seña y el nombre aprenderán con más facilidad

las señas vistas en el diccionario de la Lengua de Señas Colombiana.

Especificaciones del material:

Cuando el estudiante ingrese a la actividad se le proporciona la siguiente instrucción:

Estudie el material de esta temática para realizar la actividad.

Para ingresar a la actividad de clic en previsualizar la actividad, (se encuentra en la parte superior derecha), luego sale una ventana de clic en aceptar y después ejecutar, tenga en cuenta que para el desarrollo correcto de esta actividad se debe tener el programa Java.

Cuando empiece la actividad, seleccione la seña dando clic en ella, luego, arrastre el mouse (ratón del computador) hasta el nombre y nuevamente haga clic.

Se le presenta al estudiante un juego de relación, a un lado están ubicadas las señas y al otro lado los nombres, de acuerdo a los conocimientos adquiridos tendrá que unir la seña con el nombre, (estas cambian de posición cada vez que un estudiante ingresa a realizar la actividad) la actividad tiene 10 minutos para su realización.

<b>Señas</b>
Esperar
un momento
espere
mucho gusto
buenas tardes
buenos días
gracias
<b>perdón</b>

### **3. Relacione la seña según su categoría:**

#### **Objetivo**

Fortalecer los conocimientos de señas básicas aprendidas, para optimizar el servicio hacia la comunidad con discapacidad auditiva que hace uso de los trámites y servicios que ofrece la Red CADE.

#### **Justificación**

Para generar espacios inclusivos en los lugares públicos es importante que las personas que laboran allí conozcan y aprendan algunas estrategias comunicativas que permitan mediar la interacción entre las personas con discapacidad auditiva, pues al fortalecer la comunicación primero, se propician escenarios de participación y segundo, se brinda un servicio con calidad hacia la ciudadanía con discapacidad. En esta actividad los estudiantes mediante el juego de relación aprenderán las señas según su categoría, lo que permitirá una interacción amena al momento de brindar información a esta población con discapacidad auditiva.

Especificaciones del material:

Cuando el estudiante ingrese a la actividad se le proporciona la siguiente instrucción:

Estudie el material de esta temática para realizar la actividad.

Para ingresar a la actividad de clic en previsualizar la actividad, (se encuentra en la parte superior derecha), luego sale una ventana de clic en aceptar y después ejecutar, tenga en cuenta que para el desarrollo correcto de esta actividad se debe tener el programa Java.

Cuando empiece la actividad, seleccione la seña dando clic en ella, luego, arrastre el mouse (ratón del computador) hasta donde desee ubicarla y nuevamente haga clic.

El material proporcionado (Diccionario de LSC) está organizado por categorías las cuales son: señas de cortesía, señas interrogativas, señas de tiempo y señas empleadas en la cotidianidad de los CADES. La actividad tiene como propósito que el estudiante relacione



algunas señas con tres de estas categorías; cortesía, tiempo y cotidianidad CADE, pues con algunas de estas señas posibilita entablar una conversación con una persona con discapacidad.

<b>Categorías</b>	<b>Señas</b>
Señas CADE	CADE
	SuperCADE
	RapiCADE
Seña cortesía	Hola
	Tranquilo
	Adios
Tiempo	Hoy
	Ayer
	Mañana

#### **4. Crucigrama Interrogativo.**

##### **Objetivo**

Fortalecer los conocimientos de señas básicas aprendidas, para optimizar el servicio hacia la comunidad con discapacidad auditiva que hace uso de los trámites y servicios que ofrece la Red CADE.

##### **Justificación**

Para generar espacios inclusivos en los lugares públicos es importante que las personas que laboran allí conozcan y aprendan algunas estrategias comunicativas que permitan mediar la interacción entre las personas con discapacidad auditiva, pues al fortalecer la comunicación primero, se propician escenarios de participación y segundo, se brinda un servicio con calidad hacia la ciudadanía con discapacidad. En esta actividad los estudiantes mediante el juego aprenderán algunas señas empleadas en la cotidianidad de los CADES, pues esto les ayudará al momento de brindar información a esta población.

Especificaciones de la actividad material:

Cuando el estudiante ingrese a la actividad se le proporciona la siguiente instrucción:

Estudie el material de esta temática para realizar el crucigrama.

Para ingresar a la actividad dele clic en previsualizar la actividad, (se encuentra en la parte superior derecha), luego sale una ventana dele clic en aceptar y después ejecutar, tenga en cuenta que para el desarrollo correcto de esta actividad se debe tener el programa Java.

Cuando empiece la actividad seleccione uno a uno los cuadros cada vez que vaya a escribir una letra.

De acuerdo a la categoría de señas interrogativas se presenta al estudiante un juego de palabras el cual se denomina “crucigrama interrogativo”, este no proporciona las pistas escritas sino gráficas, es decir, cada seña es una pista, lo que debe hacer el estudiante es escribir en los cuadros el nombre correspondiente a cada seña, para ir completando el crucigrama, esta actividad tiene como límite de tiempo 10 minutos.

<b>Pistas horizontales</b>	<b>Pistas verticales</b>
Seña cuándo	Seña cuántos
Seña por qué	Seña cuál
Seña qué paso	Seña cómo
Seña qué	Seña quién

	Seña dónde
	Seña qué es eso

## 5. Juego de memoria:

### Objetivo

Fortalecer los conocimientos de señas básicas aprendidas, para optimizar el servicio hacia la comunidad con discapacidad auditiva que hace uso de los trámites y servicios que ofrece la Red CADE.

### Justificación

Para generar espacios inclusivos en los lugares públicos es importante que las personas que laboran allí conozcan y aprendan algunas estrategias comunicativas que permitan mediar la interacción entre las personas con discapacidad auditiva, pues al fortalecer la comunicación primero, se propician escenarios de participación y segundo, se brinda un servicio con calidad hacia la ciudadanía con discapacidad. En esta actividad los estudiantes mediante el juego aprenderán algunas señas empleadas en la cotidianidad de los CADES, pues esto les ayudará al momento de brindar información a esta población.

Especificaciones del material:

Cuando el estudiante ingrese a la actividad se le proporciona la siguiente instrucción:

Estudie el material de esta temática para realizar la actividad.

Para ingresar a la actividad de clic en previsualizar la actividad, (se encuentra en la parte superior derecha), luego sale una ventana de clic en aceptar y después ejecutar, tenga en cuenta que para el desarrollo correcto de esta actividad se debe tener el programa Java.

Cuando empiece la actividad, seleccione la seña dando clic en ella, luego, arrastre el

mouse (ratón del computador) hasta donde desee unirla y finalmente haga clic allí.

En esta actividad el estudiante debe poner en juego su memoria y sus conocimientos sobre la LSC, pues debe relacionar señas aprendidas, esta actividad no presenta al estudiante el nombre de la seña pues lo importante es que afiancen la configuración de cada seña.

<b>Señas empleadas en los CADES</b>
Agua
Información
Cédula
Gas
Banco
Fila
Teléfono

## **6. ¿Qué señas conoces?**

### **Objetivo:**

Identificar los conocimientos adquiridos durante el eje temático los cuales permiten brindar una atención con calidad en el ámbito laboral a las personas con discapacidad auditiva.

### **Especificaciones del material:**

La actividad que el estudiante desarrolle es la final de esta temática, cada estudiante deberá agregar una palabra al glosario, presentará la seña elegida por él de manera

gráfica, es decir, mediante una imagen (foto) realiza la seña, ésta deberá ser adjuntada al glosario.

## **B. Aprendamos estrategias de orientación y movilidad para Discapacidad visual:**



Se proporcionará un video realizado por las docentes en formación y una presentación en Power Point, las cuales contienen aspectos relacionados a la orientación y movilidad de una persona con discapacidad visual, como:

Variaciones de giros, cambios de lado, cómo caminar por pasos estrechos, cómo subir y bajar escaleras o bordillos, cómo pasar por puertas, cómo guiar a la persona para que siente en una silla y cuáles errores se cometen frecuentemente al momento de guiar a una persona ciega.

### **Actividades de enseñanza-aprendizaje:**

#### **1. 1. Relacione y complete:**

##### **Objetivo**

Identificar los conocimientos adquiridos en relación a las pautas de orientación y movilidad que se deben tener al momento de orientar a una persona con discapacidad visual.

##### **Justificación**

Para generar inclusión en los lugares públicos es importante que las personas que

laboran allí conozcan y aprendan algunas estrategias de orientación y movilidad ya que, es una de las dificultades que se identificó en la observación participante que se realizó en el CAD (escenario investigativo), por ello, con el aprendizaje de las pautas que se deben tener en cuenta al momento de orientar, se propicia la participación activa y se brinda un servicio con calidad hacia la ciudadanía con discapacidad. En esta actividad los estudiantes de acuerdo a los conocimientos adquiridos con el video y la presentación deberán completar las oraciones que tienen algunas pautas de orientación y movilidad.

Especificaciones del material:

Se le presentan al estudiante una serie de oraciones incompletas las cuales hacen referencia a algunas de las pautas que se deben tener en cuenta al momento de orientar a una persona con discapacidad visual, el propósito de la actividad es que el estudiante de acuerdo a sus conocimientos complete las oraciones y adquiera aprendizajes sobre la orientación de las personas con discapacidad visual.

Las oraciones son las siguientes las palabras subrayadas son los huecos en donde ellos deben poner la palabra para completar la oración:

1. Si la persona ciega es más alta que la persona guía no le toma el brazo sino el hombro.
2. El servidor público al momento de brindar información debe dirigirse a la persona con discapacidad visual no a su acompañante.
3. Cuando la persona ciega necesite hacer una fila la persona guía debe indicarle cual es la última persona de la fila.
4. Es fundamental que el guía le brinde confianza y seguridad a la persona con discapacidad visual.
5. La persona guía no debe tomar el bastón de la persona ciega para guiarlo ni poner elementos encima de él.
6. Sin necesidad que el guía hable los movimientos de su cuerpo le indican a la persona ciega que sucederá un cambio.

7. El guía es la persona con visión que sirve de apoyo de desplazamiento a persona con discapacidad visual.

8. La orientación permite saber la posición que se ocupa en el espacio.

9. La movilidad es el movimiento que se realiza de un lugar a otro.

## **2. 2. Seleccione:**

### **Objetivo**

Identificar los conocimientos adquiridos en relación a las pautas de orientación y movilidad que se deben tener al momento de orientar a una persona con discapacidad visual.

### **Justificación**

Para generar inclusión en los lugares públicos es importante que las personas que laboran allí conozcan y aprendan algunas estrategias de orientación y movilidad ya que, es una de las dificultades que se identificó en la observación participante que se realizó en el CAD, por ello, con el aprendizaje de las pautas que se deben tener en cuenta al momento de orientar, se propicia la participación activa y se brinda un servicio con calidad hacia la ciudadanía con discapacidad. En esta actividad los estudiantes de acuerdo a los conocimientos adquiridos con el video y la presentación deberán relacionar si las pautas son correctas e incorrectas.

Especificaciones de la actividad:

En esta actividad se le presenta al estudiante 8 pautas al momento de orientar a una persona con discapacidad visual, algunas de estas son correctas y otras incorrectas, de acuerdo a sus conocimientos deberán seleccionar cuales son correctas e incorrectas. Tiempo de la actividad 5 minutos.

Especificaciones del contenido:

<b>Pautas</b>	<b>Opción</b>
Acercase y preguntarle a la persona ciega si necesita ayuda	orientación correcta
Ir un paso adelante de la persona con discapacidad visual	orientación correcta
Ir al mismo nivel al momento de caminar	orientación incorrecta
Anticipar el siguiente paso verbalmente	orientación incorrecta
Tomar la mano de la persona ciega para señalarle que hay una silla	orientación correcta
Indicarle a la persona con discapacidad visual que lo tome del brazo	orientación correcta
Hacer pausas para indicarle que va haber un cambio	orientación correcta
Tomar la mano de la persona ciega para guiarlo	orientación incorrecta

### **3. Crucigrama de conocimientos:**

#### **Objetivo**

Identificar los conocimientos adquiridos en relación a las pautas de orientación y movilidad que se deben tener al momento de orientar a una persona con discapacidad visual.

#### **Justificación**

Para generar inclusión en los lugares públicos es importante que las personas que laboran allí conozcan y aprendan algunas estrategias de orientación y movilidad ya que, es una de las dificultades que se identificó en la observación participante que se realizó en el CAD (escenario investigativo), por ello, con el aprendizaje de las pautas que se deben tener en cuenta al momento de orientar, se propicia la participación activa y se brinda un servicio con calidad hacia la ciudadanía con discapacidad. En esta actividad los



estudiantes de acuerdo a los conocimientos adquiridos con el video y la presentación deberán completar el crucigrama el cual tiene algunas pautas de orientación y movilidad.

Especificaciones del material:

Cuando el estudiante ingrese a la actividad se le proporciona la siguiente instrucción:

Estudie el material de esta temática para realizar el crucigrama.

Para ingresar a la actividad dele clic en previsualizar la actividad, (se encuentra en la parte superior derecha), luego sale una ventana dele clic en aceptar y después ejecutar, tenga en cuenta que para el desarrollo correcto de esta actividad se debe tener el programa Java.

Cuando empiece la actividad seleccione uno a uno los cuadros cada vez que vaya a escribir una letra.

En esta actividad se le presenta al estudiante un crucigrama con pistas y respuestas concretas, el juego cuenta con 5 pistas horizontales y 5 pistas verticales, éstas se encuentran ubicadas en la parte superior de la ventana del juego, con relación a los conocimientos adquiridos deberá llenar el crucigrama.

<b>Pistas horizontales</b>	<b>Respuestas</b>
Al momento de orientar a una persona ciega el guía debe brindarle seguridad y	confianza
Un error que no se debe cometer	halarlo
Elemento que emplea la discapacidad visual para moverse de un lugar a otro	bastón
Al momento de pasar por lugares estrechos la persona guía ubica su brazo ... de su cuerpo	atrás
A la persona con discapacidad visual no se le debe	abrazar

<b>Pistas verticales</b>	<b>Respuestas</b>
Cuando se orienta a una persona con discapacidad visual el guía se ubica un paso	adelante
Acción que poco debe realizar el guía	hablar
El guía no debe hablar de manera	infantil
No es necesario verbalmente	anticipar
Cuando se dan indicaciones deben ser	claras

#### **4. Reflexión:**

Mediante este espacio el estudiante deberá realizar una reflexión en donde tenga en cuenta la importancia de crear una cultura, elaborar políticas y desarrollar prácticas inclusivas. Para realizar esta actividad puede emplear diferentes herramientas ya sea por medio de una imagen, escrito, caricatura, video, etc.

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **Resultados contextualización:**

#### **Observación**

#### *Cultura inclusiva:*

En las observaciones participantes realizadas por el grupo de investigación en el punto

presencial seleccionado SuperCADE CAD, se identificó que los servidores públicos brindan una atención basada en el respeto, la colaboración y la amabilidad, generando que los usuarios del punto presencial se sientan cómodos con la atención y el servicio, lo que permite crear una cultura inclusiva, pues según el Índice de Inclusión (UNESCO, 2002), la comunidad desarrolla valores inclusivos compartidos por todos los miembros de la misma, fomentando un ambiente estimulante, acogedor, seguro y colaborador, en donde la diversidad es aceptada, valorada y respetada, proporcionando mayores posibilidades de logro y desarrollo autónomo en los ciudadanos.

En relación a lo anterior, los servidores públicos al momento de atender a la ciudadanía anteponen el respeto y la tolerancia, pues, en ocasiones, llegan a ignorar cualquier actitud grosera de parte de los usuarios que implique conflictos internos, debido a que hay momentos en los cuales se presentan congestiones y demoras en la prestación de servicios en el CAD, por diversas causas ajenas a los mismos servidores como: la gran afluencia de personas que ingresan al punto presencial o la caída del sistema en alguna o todas las entidades lo cual genera molestia en los usuarios; en estas situaciones los servidores llegan a un acuerdo con el ciudadano sin necesidad de faltarle al respeto, siendo paciente y brindando siempre una atención cordial.

A continuación se presenta una situación en relación a lo expuesto anteriormente:

*“En una de las observaciones participantes en el CAD, había un grupo de ciudadanos que estaban un poco molestos por la espera y en gran parte porque no sabían dónde o con quién aclarar sus inquietudes frente a un trámite en común “el impuesto predial”, para darle una pronta solución a dicho inconveniente, la parte organizacional del CAD delego a un servidor del IDU para solucionar y aclarar las dudas que tuvieran los usuarios; este servidor manejo bien la situación organizó a las personas y brindó respuestas a sus inquietudes, teniendo en cuenta que lo hizo de una forma muy amable sin enfadarse y con mucho respeto frente a los usuarios, sin embargo, la respuesta de uno de los usuarios ante la organización por parte*

*del funcionario fue un poco grosera, pues lo que el usuario le respondió al servidor fue “vaya trabaje más bien” con un tono de voz bastante elevado, mostrando su inconformidad con la espera en el servicio”. (Diario de campo 1, Cardona C.)*

En relación a lo anterior, el SuperCADE CAD desarrolla diferentes dinámicas para dar solución a situaciones de afluencia de usuarios y congestión de trámites, pues, entre los servidores públicos y el coordinador (a) del CAD, organizan cómo van a brindar la información a la ciudadanía; la entidad en contingencia deja unos servidores atendiendo en los módulos y delega un servidor quien es el encargado de acercarse y llamar a los usuarios, para atender a sus dudas e informar a los demás que hay prolongación en el servicio, lo que permite calmar un poco el ambiente de inconformidad, en estos casos, algunos usuarios comprenden la situación y deciden esperar a ser atendidos, pero otros por el contrario, se indisponen, no aceptan las explicaciones por parte de los funcionarios y deciden irse del punto presencial.

Para dar solución a estos inconvenientes es necesario que en los puntos presenciales se desarrollen diferentes estrategias como: presentar de forma visible la información ya sea en las vallas publicitarias o entregar volantes en donde se comuniquen las fechas de mayor afluencia de usuarios, por trámites específicos, como el pago de impuesto predial, solicitud de cupos escolares, solicitud del RUT, etc, ya que, esto posibilita que los usuarios tengan conocimiento sobre la disponibilidad de tiempo que deben tener para llevar a cabo el trámite que deseen o necesiten realizar, disminuyendo así la inconformidad que se genera en la demora de la realización de un determinado trámite.

En cuanto al ingreso de personas con discapacidad al punto presencial, se observó como los servidores públicos, prestan un servicio pertinente, ya que, el funcionario que se encuentre más cerca a la persona con discapacidad, se acerca

a ella de forma respetuosa y le ofrece su colaboración, esto sucede más con la población con discapacidad visual, ya que son las personas que requieren de mayor colaboración para la movilidad al interior del punto presencial, teniendo en cuenta que al ingresar a este no hay un mapa del CAD, que ubique a los usuarios con discapacidad.

A continuación se presenta la experiencia de un usuario en el CAD:

*“Un usuario con discapacidad visual ingresó al CAD de forma autónoma y sin acompañante, esta persona al ingresar y dirigirse al punto de información, le asignaron el turno preferencial en los módulos de colpensiones, fue abordado por un servidor público de dicha entidad, quien lo llevó hasta el módulo en donde iba a ser atendido, allí dejó al señor con discapacidad visual y la señora que estaba en el módulo lo atendió, al finalizar la realización de su trámite, el señor con discapacidad visual se puso de pie y salió del módulo, mi compañera Katherin se acercó a él y le ofreció la ayuda de guía para salir del SuperCADE”. (Diario de campo 9, Cardona C.)*

Percepción de los usuarios con discapacidad frente al servicio ofrecido en el CAD:

*“Se realizó una entrevista no estructurada a una persona con discapacidad motora, quien realizó el trámite del impuesto predial, esta persona estaba acompañado por una familiar, se realizaron preguntas sobre el servicio ofrecido por los servidores públicos del punto presencial; en primer lugar se preguntó por el grado de satisfacción que tenían sobre el servicio, respondiendo favorablemente que le parecía muy bueno, pues, había recibido turno preferencial, y el tiempo de ejecución del trámite no paso de los 15 minutos, del mismo modo la comunicación con el servidor fue buena” (...), (Diario de campo 7. Mendoza K).*

*“Una señora con discapacidad visual, respondió expresando que (...) la atención del personal que labora en el CAD es excelente, ella los cataloga como personas amables, cordiales y que hacen bien su trabajo, colaborándole a los usuarios en la realización de trámites y brindando una completa información”. (Diario de campo 11. Cardona C)*

*“Se entrevistó a una persona con discapacidad motora sobre la atención brindada en el CAD, las respuestas que brindó siempre fueron muy positivas, contestando que la atención en el CAD es muy buena, que la comunicación entre ella y el servidor había sido acogedora, cordial, mostrando interés y preocupación por atenderla muy bien, por ello, aunque ella vive en Kennedy, siempre prefiere ir al CAD pues se siente más acogida y como ya la conocen inmediatamente le dan el turno preferencial”. (Diario de campo, 13. Puentes L).*

*“El grupo investigativo abordó a un usuario con discapacidad motora en donde mostró un inconformismo por la atención brindada pues la información que le proporcionaron no fue la que él buscaba ya que no dieron solución a sus inquietudes, además de esto expresó que había esperado bastante tiempo, para recibir una respuesta tan poco coherente con el trabajo que deben realizar los servidores públicos, pues la respuesta de la funcionaria era que el usuario debía dirigirse a otro punto de atención, sin solucionar las inquietudes del usuario para la realización del trámite que debía realizar.” (Entrevista grupo de investigación).*

Las experiencias expuestas por los usuarios con discapacidad resaltan que, la atención brindada por parte de los servidores públicos es adecuada, pues la gran mayoría de personas entrevistadas, afirman que los servidores ofrecen un óptimo servicio, ya que brindan una información clara, sencilla y oportuna, lo cual permite conocer detalladamente sobre los requisitos y procedimientos necesarios para llevar a cabo los trámites, sin embargo, no en todas las ocasiones los usuarios

quedan conformes con la información brindada, pues durante la aplicación de las entrevistas, un usuario mostró bastante inconformidad por la atención brindada, pues en esta ocasión el servidor no le brindó la información precisa para dar solución a sus dudas, lo que generó en él una actitud de rechazo no sólo hacia el CAD, sino hacia los servicios que laboran en la DDSC de los puntos presenciales.

Razón por la cual, es importante que no sólo una parte de los servidores públicos, brinden una atención con calidad a la ciudadanía sino todo el talento humano que labora en los puntos presenciales de la DDSC, puesto que, se debe dar cumplimiento a los atributos establecidos en la Cartilla de Servicio al Ciudadano (2010), los cuales están basados en que el servicio debe ser “confiable, los servicios deben ser prestados de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información; amable, el servicio debe ser brindado de forma respetuosa gentil y sincera; digno, el servicio debe ofrecerse de la mejor forma posible y oportuno, el servicio debe ser ágil y prestado en el tiempo establecido y en el momento requerido.”(p.10).

Ahora bien, la cultura reflejada en los talleres realizados con los servidores públicos tuvo varios momentos: en el primer momento se convoca a los servidores públicos de las entidades y los guías trámite, algunos de ellos demostraron interés por las temáticas que se manejan en los talleres.

Este proceso se realizó de la siguiente manera:

*“La secretaria del coordinador estableció las entidades que posiblemente podrían participar en los talleres que se realizarían al interior de CAD, junto con ella nos dirigimos hacia los servidores de cada entidad que laboran en el CAD, con el fin de invitarlos a participar en las capacitaciones sobre la atención a usuarios con Discapacidad, en donde al parecer nos fue muy bien porque un poco más de la mitad de las entidades que fueron definidas por la secretaria para asistir a los talleres decidió libremente participar,*

*aunque algunos servidores no les interesó asistir a las mismas”. (Diario de campo 2, Mendoza K.)*

En el segundo momento, se realiza el primer taller presencial que consiste en conocer y vivenciar las diferentes barreras de participación que enfrentan las personas con discapacidad sensorial diariamente, la asistencia de los participantes fue en su totalidad a los que se habían convocado, claro que algunos mostrando más interés que otros por aprender las diferentes temáticas a trabajar en los talleres.

A continuación se presenta una experiencia en la realización del primer taller:

*En el primer taller realizado con los servidores públicos, el grupo de docentes se dividió para la realización de las actividades, la docente Lady Puentes, se encargó de un grupo, en el cual había una señora de una entidad pública, que reflejaba una actitud grosera, se le dio una instrucción de no hacerse con compañeros conocidos ya que así lo requería la actividad, en ese momento ella respondió de forma grosera que “fuera al grano” entonces la docente repartió las vendas y por parejas realizaban el recorrido propuesto en la actividad. Al finalizar mi compañera les pregunto que como les había parecido la actividad, entonces la misma señora grosera dijo: que esas actividades no servían para nada, que mejor diéramos las estrategias, que fuéramos al grano y se le respondió que para fuera efectiva y adecuada la utilización de las estrategias era necesario saber cómo se sentía la persona con discapacidad.*

Lo anterior muestra, la actitud de aquellas personas que desde el primer momento no mostraron interés por participar de los talleres, reflejando una actitud un poco grosera, ya que una funcionaria de las entidades públicas, mostró que ella solo quería que se le dieran las estrategias sin experimentar las diferentes barreras que impone la sociedad y realizar una previa reflexión sobre esta problemática; sin



embargo no todos los servidores públicos se comportaron de la misma manera, ni compartían el mismo pensamiento, por el contrario la mayoría de ellos mostraron interés por participar de las temáticas sobre discapacidad desarrolladas en el taller, ya que el desarrollo del mismo permite conocer qué barreras ellos pueden ayudar a disminuir con sus acciones.

En el tercer momento se desarrolla el segundo taller el cual tenía como temática la concepción de la discapacidad, en donde se realizó una actividad de acuerdo a los conocimientos previos de los servidores públicos en relación a la temática planteada, vale la pena resaltar que algunos de los servidores públicos asistentes al taller, tenían una concepción más clara sobre el término de discapacidad, ya que habían asistido a las capacitaciones realizadas por el proyecto InclusiCADE y fueron estas personas quienes colaboraron a sus compañeros en la elaboración del material para la actividad y a su vez las docentes explicaron y aclararon dudas sobre la temática. A partir de la realización de esta actividad los servidores tienen otra percepción hacia la discapacidad pues conocieron, comprendieron y aceptaron que la discapacidad es un problema social ya que, no se brinda igualdad de oportunidades a todos los ciudadanos.

En el cuarto y quinto momento se llevan a cabo los últimos talleres en donde se brindaron estrategias comunicativas para la interacción con la población con discapacidad auditiva y orientación y movilidad para personas con discapacidad visual, la actitud que tuvieron los participantes hacia las actividades planteadas fue activa, participativa y mostraron interés por aprender las diferentes estrategias de comunicación y orientación y movilidad, ya que, los servidores son conscientes que el aprendizaje de estas permiten fortalecer los procesos de atención y comunicación para brindar un servicio con calidad.

El desarrollo de estos talleres, fue satisfactorio debido a que se cumplieron los objetivos planteados para cada taller, pues el primer taller logró concientizar a los servidores públicos acerca de las barreras físicas, orientación y movilidad y

comunicación que enfrentan las personas con discapacidad sensorial en un contexto determinado; el segundo taller cumplió su objetivo ya que los servidores públicos cambiaron la perspectiva que tenían frente a la discapacidad y en los dos últimos talleres obtuvieron estrategias que les permiten mejorar los procesos de atención que realizan hacia esta población, por tanto, estos resultados demuestran que se cumplieron con las expectativas de los talleres en cuanto al aprendizaje y la recolección de la información pues las temáticas que se desarrollaron son pertinentes para abordarlas en el curso virtual.

Teniendo en cuenta que la asistencia de los servidores públicos a los talleres presenciales fue disminuyendo a medida que avanzaba el proceso de formación, por motivos ajenos a ellos, como: la gran afluencia de usuarios al CAD, la rotación de turnos semanalmente y la preponderancia que tienen los servidores sobre la atención al ciudadano, impidió que el proceso fuera continuo, no obstante, los servidores públicos que aún asistían a los talleres, mostraron interés por aprender sobre las temáticas expuestas, manifestando en varias ocasiones la importancia de realizar una formación constante a la comunidad que labora no solo en ese punto presencial, sino a todo el personal de la DDSC.

#### *Política inclusiva:*

En las observaciones realizadas en el SuperCADE CAD, se evidencia el cumplimiento de la política establecida por los servidores públicos, ya que, en la Ley estatutaria de discapacidad 1618, en el artículo 14 estipula que “Todas las entidades públicas o privadas atenderán de manera prioritaria a las personas con discapacidad, en los casos de turnos o filas de usuarios de cualquier tipo de servicio público o abierto al público”, pues si al CAD, ingresa una persona con discapacidad, los servidores públicos le ofrecen el turno preferencial y realizan un acompañamiento durante el trámite; lo anterior, no solo aplica para las personas con discapacidad, pues los servidores públicos ofrecen el turno preferencial a los

adultos mayores y a las mujeres en estado de embarazo, brindando de este modo una mejor atención a esta población.

Por otro lado, se observó el protocolo que desarrollan los servidores públicos al momento de atender una queja o reclamo por parte de un usuario, en estos casos el proceso es el siguiente: el servidor se comunica con la asistente del coordinador del CAD y ella logra dar la explicación sobre la situación que está pasando y si el usuario sigue inconforme con la respuesta a su problema se dirige hacia el coordinador el cual lo atiende personalmente explicando detalladamente la posible solución al problema planteado.

Asimismo, se identificaron diferentes políticas internas del CAD, entre las cuales están:

- Cuando el sistema se cae los servidores deben informar a la ciudadanía sobre lo que está pasando y a su vez informar que no se entregan más turnos, pues, hasta que no se atiende a los usuarios que ya tienen turno, no se pueden asignar más, pero los servidores les dan la opción de esperar o dirigirse a otro punto presencial.
- Cuando el sistema se cae y hay contingencia de usuarios los informadores comunican a la comunidad usuaria la situación que se presenta y les anticipan que el tiempo de espera se prolongará, esto con el fin de que los usuarios no se indisponga ante la espera.
- Si el usuario necesita realizar otro trámite que no corresponda al primer turno solicitado, debe realizar la fila correspondiente para solicitar uno nuevo, pues no podrá realizar dos trámites diferentes con un mismo turno, es por ello que se sugiere que los puntos de atención tenga un cartel informativo donde se mencionen los parámetros de la entrega de turnos para los diferentes trámites.

- Siempre que un usuario presente alguna inconformidad con el servicio o con un servidor público, éste puede hablar con el coordinador, quien debe atender la solicitud y darle una pronta solución.
- A las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo, se les proporciona turno preferencial, el cual les permite ser atendidos con prioridad ante los demás usuarios, pues, realizan una fila diferente a la de los otros usuarios y el tiempo de espera para la realización del trámite, es menor al de los ciudadanos que reciben turno general.
- Si un ciudadano requiere para su desplazamiento al interior del CAD el uso de la silla de ruedas, se le provee, ya sea mujeres embarazadas, personas con discapacidad permanente o transitoria y adultos mayores.

A continuación se presentan algunas políticas que se manejan al interior del CAD en relación al desarrollo de alguna actividad diferente al atender al ciudadano:

La organización de las personas que laboran dentro de los puntos presenciales de la DDSC, es la siguiente: el coordinador, la secretaría, los informadores y guías trámite son dirigidos desde la DDSC, los servidores de las diferentes entidades de orden Nacional, Distrital y Privado, junto con el personal de conserjes y proseguir son dirigidos por la entidad correspondiente. Cada entidad tiene un coordinador en el punto presencial y más de un servidor público para la atención a la ciudadanía, estos servidores rotan y se incrementan dependiendo del calendario de trámites de las entidades.

#### Políticas internas del CAD

- Cada entidad es autónoma de decidir si participan en los talleres presenciales, pues la DDSC, no puede ordenar que los servidores públicos de las diferentes entidades asistan a las capacitaciones o talleres, pues, cada entidad delega una persona, quien es responsable sobre el manejo de

turnos y permisos, para asistir a las actividades extras proporcionadas en el CAD.

*“cuando se convocó al personal que labora en el CAD, la secretaria se reunió con el grupo investigativo y les dió a conocer que cada entidad es autónoma de decidir si asiste o no a los talleres, pues, ellos no tienen autoridad de hacer obligatoria la asistencia, pero sí se puede hacer obligatorio este proceso a los informadores ya que ellos se rigen a las órdenes de la DDSC”*

- Si hay mayor afluencia de usuarios a la esperada, los servidores no pueden participar en ninguna actividad adicional ya que es prioridad para ellos la atención al ciudadano.

*“La asistencia a los talleres por parte de los servidores, fue disminuyendo mientras se realizaban los mismos, ya que las fechas seleccionadas para el desarrollo de los talleres, coincidieron con el vencimiento de impuesto predial, generando gran afluencia de usuarios en el SuperCADE, lo que no permitió que parte de los informadores y servidores de algunas entidades asistieran constantemente a los talleres.”*

- La realización de cualquier actividad de carácter extraordinario en el punto de atención presencial, se debe realizar en el tiempo de descanso de la mañana que tienen los servidores públicos del turno de las 6:30 am a 2:30 pm el cual es de 20 minutos y este se lleva a cabo cuando llega el grupo de servidores públicos que cumplen con el horario de las 10:30 am a 7:00 pm, vale la pena decir que estos turnos rotan semanalmente, lo cual implica que los servidores no puedan asistir y participar de manera constante.

*“Cuando el grupo investigativo programó junto con el coordinador las fechas y el horario en el cual se realizarían los talleres, el coordinador expresó que por motivos de atención a la ciudadanía el*

*desarrollo de los mismo sería en el tiempo descanso que tienen los servidores públicos cuando llegan sus compañeros que cumplen el horario de 10:30 am, por ello, los talleres no podrían sobrepasar los 20 minutos”*

Lo anterior implica que el desarrollo de esta clase de actividades formativas no permiten que los servidores públicos tengan un tiempo de descanso durante su horario laboral, lo cual genera mayor esfuerzo por asistir y participar, ocasionando que posiblemente haya poca motivación e interés por el aprendizaje y la información brindada.

Con los resultados arrojados en los talleres, se sustenta la propuesta propuesta pedagógica virtual, la cual permite una formación constante de los servidores públicos en relación al tema de discapacidad y las estrategias de comunicación, orientación y movilidad que contribuyan a fortalecer los procesos de atención con la población con discapacidad sensorial que asiste a los puntos de atención presencial; puesto que el diseño y la implementación del curso virtual, brinda una flexibilidad de tiempo y espacio, ya que, permite que los servidores públicos accedan y participen del contenido y actividades dependiendo de la disponibilidad de tiempo que tenga cada uno, esto no quiere decir que los servidores públicos emplee menos tiempo en el desarrollo del curso, pues, las temáticas a trabajar y las actividades requieren de un compromiso y responsabilidad autónoma.

#### *Práctica inclusiva:*

En las observaciones realizadas en el SuperCADE CAD, se identificaron diversas prácticas, siendo estas el reflejo de la cultura y la política que tienen los servidores públicos. Entre las prácticas evidenciadas se resalta: la atención al ciudadano, pues los servidores públicos brindan un servicio de manera cordial, amable, oportuna, sin embargo, la atención hacia las personas con discapacidad sensorial presenta algunas falencias.

A continuación se presenta un situación relacionada con lo expuesto anteriormente:

*“Aproximadamente a las 10:15 am llegó un usuario con discapacidad visual sin acompañante a realizar un trámite en la entidad de Colpensiones, el servidor de la entidad le brindó un turno preferencial y lo abordó de forma indebida, pues lo abrazo ubicándose a un lado del usuario y lo acompañó hasta el módulo de Colpensiones, al momento de llegar al módulo, lo ubico en un cubículo y lo dejó en compañía del servidor que se encontraba atendiendo en el momento. (Diario de Campo 10. Mendoza K).*

Opinión del usuario:

*“Posteriormente de que el usuario con discapacidad finaliza el trámite, el grupo de investigación lo entrevistó realizando preguntas frente al servicio ofrecido por el punto presencial, las respuestas que brindó hacen referencia a la buena comunicación que mantuvo con el servidor público que lo atendió, ya que la información que le proporcionó fue clara y sencilla; sin embargo alude que es necesario que el personal que labora en el punto de atención adquiera conocimientos sobre las estrategias de orientación y movilidad, puesto que el servidor que lo acompañó durante el trámite lo abrazó todo el tiempo, lo que no permite una buena movilidad dentro del CAD y si genera inseguridad en el desplazamiento”.*

En relación a la situación presentada y como se mencionó anteriormente los servidores presentan dificultades al momento de abordar a una persona con discapacidad visual, pues la orientación que realizan los servidores públicos, la hacen de manera inadecuada, ya que, los abrazan o los halan llevándolos al módulo donde realizan su trámite, lo cual limita el movimiento que hace el usuario con el bastón, generando inseguridad e inconformidad, como lo indico el usuario, pues, uno de los procesos que deben realizar los servidores al momento de

interactuar y guiar a una persona con discapacidad visual es el siguiente: en primera instancia preguntarle si necesita ayuda, luego, indicarle a la persona con discapacidad que lo tome del brazo o del hombro según la estatura del servidor, posterior a esto, el servidor debe ir un paso adelante, para iniciar el proceso de orientación dentro del punto presencial, estas acciones, generan en la persona con discapacidad visual confianza y seguridad, al realizar de forma adecuada estas prácticas, se estaría contribuyendo a generar inclusión social.

Por tanto, es fundamental la realización de curso por parte de los servidores públicos, ya que, este brinda diferentes conocimientos entre estas las pautas de orientación y movilidad como las anteriormente mencionadas, permiten que al momento de interactuar y brindar ayuda a los usuarios con discapacidad visual se realice de manera apropiada, pues esto permitirá fortalecer la atención y el servicio que brindan a la ciudadanía, generando prácticas inclusivas que no solo pueden ser desarrolladas en un punto presencial de la DDSC, sino en otro escenario social en el cual se encuentre una persona con discapacidad visual.

En relación a la implementación de los talleres sobre discapacidad los servidores públicos participaron activamente en cada uno, realizando las actividades propuestas entre las cuales se realizaron:

Actividad vivenciamos la discapacidad:

La primera actividad consistía en armar parejas, donde un integrante debe vendarse los ojos y el otro hacer el papel de guía, posterior a esto, la persona que hacía el papel de persona con discapacidad visual debía realizar un recorrido dirigido por su compañero, quien en su momento observaba el camino y los obstáculos que en esta se encontraban. Ahora bien en la realización de esta actividad, se evidenció que los participantes presentan dificultades en el momento de orientar a una persona con discapacidad visual, ya que, no brindan



instrucciones claras, teniendo en cuenta que una de las mayores falencias al momento de dar instrucciones es la lateralidad, pues la mayoría de participantes presentaron dicha dificultad, confundiendo la derecha con la izquierda y al momento de indicar un lugar dicen hacia allá señalando con los dedos, sin tener en cuenta que la persona no ve los movimientos, gestos o acciones que realizan, lo que impide una fácil comprensión y desplazamiento por parte de la persona que está siendo guiada; lo anterior muestra la necesidad de desarrollar procesos de formación con el personal que labora en la DDSC sobre el aprendizaje de las diferentes estrategias de orientación y movilidad, ya que, contribuye a fortalecer los procesos de atención para los usuarios con discapacidad sensorial.

La segunda actividad consistía en trabajar con las mismas parejas conformadas en la primera actividad, en donde a cada pareja se le proporcionaba una frase escrita, la cual debía ser representada mediante el lenguaje corporal a los demás compañeros, quienes debían adivinar los que expresaban sus compañeros; al finalizar esta actividad, los participantes experimentaron las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad auditiva al momento de entablar una comunicación con una persona que no conoce su lengua, a partir de este ejercicio aludieron la importancia de aprender LSC para poder tener una mejor interacción con esta población.

En las dos actividades finales que se realizaron los servidores públicos, en primera instancia demostraron interés por el aprendizaje de la LSC ya que ellos son conscientes que esto favorece las prácticas que desarrollan hacia esta población, del mismo modo ven la necesidad de profundizar y aprender sobre esta lengua pues los servidores manifiestan sentir incomodidad al momento de interactuar con una persona con discapacidad auditiva sin tener las herramientas comunicativas necesarias para brindar información y en segunda instancia, en la actividad de orientación y movilidad los participantes afirmaron que es necesario conocer más detalladamente sobre el tema de discapacidad y las estrategias orientación y

movilidad, lo cual contribuye a mejorar los procesos de atención y comunicación que se generan en el CAD.

Durante las observaciones participantes y los talleres realizados en el SuperCADE CAD, se evidenció que aunque los servidores públicos brindan una atención basada en el respeto por el otro, la colaboración que brindan al ver ingresar una persona con discapacidad la hacen de manera instintiva, lo que refleja que aún hay concepciones en las cuales la mirada es de misericordia y asistencialista, pues ven el problema y la dificultad en la persona más no en el ambiente que la rodea, ya que aún prevalece el pensamiento de que la persona posee una limitación al desarrollar una actividad, específicamente en el punto presencial, ven la limitación al realizar un trámite de forma independiente y autónoma.

Razón por la cual, es necesario la formación hacia los servidores públicos en donde se brinde conocimientos sobre el concepto de la discapacidad desde una mirada social, las características y barreras que enfrenta la población con discapacidad sensorial, la política que acoge y vela por los derechos de esta población y lo establecido en la atención al ciudadano, asimismo, las diferentes estrategias de comunicación y orientación y movilidad que permitan la minimización de las barreras presentes en la interacción del servidor público y esta población, de modo que el proyecto pedagógico investigativo *La Red...CADE en Formación* toma como base lo anteriormente mencionado para realizar un proceso de formación virtual que posibilite la adquisición de aprendizajes significativos, en los cuales se permita trascender la concepción y prácticas de los servidores públicos pues son ellos quienes con sus acciones generan procesos de inclusión en los puntos presenciales de la DDSC.

## Resultados pilotaje curso

Aprendizaje:

1. ¿Qué percepción tenía de la discapacidad antes de realizar el curso virtual?

De acuerdo al interrogante los estudiantes tenían las siguientes percepciones:

*“Yo tenía un pensamiento hacia la discapacidad totalmente diferente, pues el punto de partida que yo veía era la diferencia en comparación de nosotros”.  
(Estudiante)*

*“Tenía el concepto de minusválido y de gente especial”.(Estudiante)*

*“sí concebía la discapacidad no de una manera como tan básica, concibo la discapacidad como más una situación de contexto a que sea problema de la persona, es más la concepción de normalidad y anormalidad que existe en la sociedad lo que hace que exista o se defina la discapacidad de una manera u otra”. (Estudiante)*

Se evidencia por el discurso de los participantes que la discapacidad la veían como una característica negativa del ser humano, pues los denominaban como “diferentes”, “el minusválido” o “gente especial”, como aquellas personas que no pueden realizar algunas actividades de forma independiente, como lo pueden realizar las personas sin discapacidad, su visión estaba centrada en la disfuncionalidad; sin embargo, un participante si tenía una noción diferente pues define la discapacidad como una situación propia del contexto, esto debido al acercamiento que había tenido con personas con discapacidad.

2. ¿Cómo concibe ahora la discapacidad luego de participar en el curso?

*“Ya teniendo conocimiento que no solo la diferencia es de las personas con discapacidad, sino que todos los seres humanos somos diferentes y que la discapacidad es evidente cuando la sociedad no brinda las oportunidades para que todas las personas estén en igualdad de condiciones.”*(Estudiante)

*“Bueno, según la teoría que creo que predomino en lo que se promovía desde el curso virtual, la discapacidad es como dije antes es una cuestión más contextual, es una cuestión más de restricciones y limitaciones que existen pero sociales más que de la persona misma.”* (Estudiante)

*“Como un tema de interés social”* (Estudiante)

De acuerdo a las respuestas dadas por el grupo seleccionado, las actividades realizadas y las lecturas proporcionadas, si cumplieron en gran parte su objetivo, pues después de desarrollar el curso, conciben ahora la discapacidad como un problema social, en donde las barreras que impone el contexto son las que crean las limitaciones para la realización de una determinada actividad, asimismo reconocen, valoran y aceptan la diversidad como una cualidad propia del ser humano.

3. ¿Cree usted que las diferentes barreras que enfrentan las personas con discapacidad pueden minimizarse en un contexto determinado? ¿por qué?

*“Si pueden minimizarse no desaparecer porque, obviamente el hecho de que existan diferencias cognitivas, sensoriales, hace que todos seamos diferentes y que tengamos diferentes discapacidad, habilidades, no obstante, claro que si, la sociedad puede hacer diferentes cambios no solo mentales o en los conceptos que las personas tienen sino también obviamente y los más importantes los cambios físicos, los cambios de estructura, de arquitectura que hacen que las personas puedan tener una mayor facilidad para acceder a todo el contexto social”.(Estudiante)*

*“Sí lady, se puede decir que se ha visto la disminución de las barreras, el hecho de que las personas con discapacidad no se tenían en cuenta hace años y ahora las personas se encuentran trabajando en centros comerciales, en donde se demuestra que sí se puede hacer inclusión y estar en el mismo medio en igualdad de condiciones que todas las personas”.(Estudiante)*

Frente a la minimización de las barreras en un contexto determinado, los participantes expresaron que las barreras no pueden eliminarse, pero sí se pueden disminuir las barreras de participación en la medida en que el contexto realice adaptaciones en los espacios físicos, pues esto hace que las personas puedan desenvolverse de manera independiente, ya que, habría más facilidad para acceder al contexto social y a su vez se realice una concientización a la ciudadanía que permita conocer las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad diariamente. No obstante, un estudiante alude que se han hecho cambios para disminuir las barreras, pues, el hecho que las personas se encuentren trabajando en centros comerciales, contribuye a generar inclusión.

4. ¿Cree que fue pertinente el abordar las diferentes discapacidades sensoriales en la realización del curso? ¿por qué?

*“Sí, me parece que es importante y lo abordaron desde los conceptos, claro lo que uno de pronto puede aprender es básico pero es lo necesario para no de pronto caer en marginación hacia las personas que tienen alguna discapacidad o caer en algún tipo de exclusión que es lo que más predomina en la sociedad.”(Estudiante)*

*“Pertinente sí, fue un punto que aclaro mis dudas y mis conocimientos por cierto que eran mínimos con respecto al tema, fue muy válido y positivo porque aprendí a que cada discapacidad sensorial tiene su propio nombre lo que disminuye y disminuirá el etiquetar a las personas con cualquier tipo de discapacidad.” (Estudiante)*

*“Fue importante porque uno conoce las características y diferentes maneras de tratar a las personas con discapacidad”(Estudiante)*

En cuanto a la pertinencia de abordar la discapacidad sensorial, los estudiantes coincidieron en la importancia que tuvo la parte teórica y práctica del curso, pues en los ejes en los que se explicó el término de discapacidad y las tres discapacidades sensoriales, permitió conocer las características, formas de comunicación de las personas ciegas, personas sordas y personas sordociegas, lo que les contribuye a fortalecer sus conocimientos y asimismo, ver desde otra perspectiva a esta población. También, conocer los términos adecuados para referirse a cada discapacidad, permite no caer en la estigmatización y señalamiento hacia esta población.

5. ¿Cree usted que es importante tener conocimiento sobre las diferentes políticas que abordan el tema de inclusión? ¿por qué?

*“Si es importante ya que esto me facilita conocer los derechos de esta población, para no llegar a vulnerarlos ya que, si se respetan los derechos, las personas pueden participar en la sociedad” (Estudiante)*

*“Si para conocer cómo se está llevando a cabo desde el contexto legal” (Estudiante)*

*“Si es importante pero igual como lo venía diciendo antes igual se conocen las políticas pero si no se aplican no sucede ningún cambio” (Estudiante)*

De acuerdo a la importancia de tener conocimiento sobre la normativa legal vigente para las personas con discapacidad y sobre la atención al ciudadano, los estudiantes consideran que esta temática es de gran importancia desarrollarla, ya que es necesario conocer lo que está establecido por la Ley en beneficio de las personas con discapacidad y así de una u otra forma aportar a que se cumplan, pues lo más importante de lo establecido es la garantía y el respeto por los derechos de las personas con discapacidad para fortalecer su participación en la sociedad. Los estudiantes consideran que aportando al cumplimiento de la Ley en cuanto a no vulnerar los derechos de esta población, también se inicia un proceso de inclusión.

6. ¿De acuerdo a su percepción, cree que las diferentes leyes abordadas en el eje de política se cumplen a cabalidad en los diferentes espacios públicos de atención al ciudadano? ¿por qué?

*“No, porque no hay recursos en la sociedad todavía no existe esa concepción de igualdad.” (Estudiante)*

*“No, lastimosamente estas leyes no se cumplen a cabalidad creo que hay que seguir cambiando y mejorar el cambio, hay que brindar el apoyo y seguirlos incluyendo pues no se puede parar y mirar las falencias que se tiene al respecto para seguir progresando.” (Estudiante)*

*“No, no se cumplen pues a la mayoría de las personas con discapacidad le violan sus derechos” (Estudiante)*

*“No, porque no son tratados como personas en condiciones de igualdad” (Estudiante)*

*“No en su totalidad el gobierno y los entes distritales no le dan prioridad a las personas con discapacidad no hay adaptaciones que permitan el ingreso total de las personas con discapacidad” (Estudiante)*

La percepción de los estudiantes ante el cumplimiento de las leyes establecidas hacia las personas con discapacidad, es que en su mayoría la normativa no se aplica, pues todavía en la sociedad no hay una apropiación del concepto de igualdad, lo que genera la violación de los derechos de las personas con discapacidad, asimismo expresan que las instituciones públicas vulneran los derechos de las personas con discapacidad al no tener materiales ni adaptaciones que permitan el ingreso y acceso tanto a los espacios físicos como a la información para esta población, teniendo en cuenta que lo anterior está estipulado en las leyes colombianas.

7. ¿Las diferentes actividades didácticas expuestas en el eje de prácticas en relación a la LSC, aportaron un aprendizaje significativo en usted? ¿por qué?

*“Sí, es muy valioso el aporte que tuvieron en mi vida porque pues en el medio en el que yo me desempeño, encuentro personas con diferentes discapacidades, lo que es significativo para mi vida profesional y personal”. (Estudiante)*

*“Sí, porque claro se aprenden cosas muy básicas, de cómo hacer una comunicación meramente de ayuda, de colaboración en una situación determinada”. (Estudiante)*



*“Sí, porque permite conocer cómo comunicarse con una persona sorda”.  
(Estudiante)*

*“Sí, ya que aprendí las señas básicas para poderme comunicar con una persona sorda, mediante actividades didácticas, pues mediante el juego es más interesante aprender” (estudiante)*

Las actividades que se plantearon en el eje de prácticas en cuanto a el aprendizaje de la LSC, tuvieron un resultado significativo para los estudiantes, ya que, afirman que las señas brindadas les permiten entablar una comunicación básica al momento de ofrecer una colaboración a esta población, también consideran los estudiantes que el material y las actividades proporcionadas, contribuyeron a que el desarrollo de las mismas fuera interesante y más llamativo para ellos, pues las actividades eran didácticas donde se encontraban rompecabezas, concéntrese, relacionar las imágenes, crucigramas con imágenes, lo que permitió que hubiera un aprendizaje significativo para poder ser practicado y desarrollado en su contexto.

8. ¿Las diferentes actividades didácticas expuestas en el eje de prácticas en relación a la orientación y movilidad de las personas con discapacidad visual, aportaron un aprendizaje significativo en usted? ¿por qué?

*“Sí, claro lo mismo que la anterior, la manera como de pronto, desde la ignorancia se desconoce la manera como uno debe abordar, las personas que tengan una u otra discapacidad, claro el hecho de que uno tenga algunas ideas unas nociones básicas si ayudan a que en el momento en el que uno se encuentre en una determinada situación donde haya una persona que tenga alguna discapacidad se pueda abordar de una manera de pronto más acertada.” (Estudiante)*

*“Sí, fue muy claro y muy exacto en lo básico que uno puede encontrar en la comunicación inmediata con una persona con discapacidad otro que me pareció muy valioso es el cómo yo voy a compartir digamos con las personas con discapacidad visual, cómo las voy a dirigir, yo no tenía ni idea que yo no odia ir a coger esas personas yo me imaginaba que uno se acercaba y oiga venga para aca, sino por el contrario preguntarle si necesita ayuda y ahí les proporciona la ayuda y seguir los pasos para orientar, lo anterior me sirve mucho para mi vida profesional y personal.” (Estudiante)*

*“Si porque uno conoce la manera en que se debe tratar a una persona con discapacidad visual y también las cosas que no se deben hacer” (Estudiante)*

*“Las actividades de orientación y movilidad, fueron buenas porque muestran por medio de los videos como se debe orientar a una persona ciega y las otras actividades alimentan los conocimientos para cuando se interactúa con una persona ciega poder brindarle la ayuda necesaria” (Estudiante)*

Para los estudiantes, la temática desarrollada: Aprendizaje de estrategias de orientación y movilidad, permitió que conocieran las pautas establecidas para orientar y guiar a una persona con discapacidad visual (realizar una fila, guiarlo al momento de sentarse y pasar por lugares estrechos), asimismo los estudiantes resaltan la importancia de saber cuáles acciones son inadecuadas y no se deben realizar al momento de interactuar con una persona con discapacidad visual, entre estas acciones esta abrazarlo, halarlo, tomarlo de la mano o empujarlo, lo cual puede generar desconfianza e inconformidad en la persona, ya que, al realizar alguna de estas prácticas puede atentar en contra del bienestar de ella.

Estructura del curso:

1. ¿Tuvo dificultades para acceder al curso virtual? ¿por qué?

*“No, el acceso al curso es bueno, fácil y rápido”. (Estudiante)*

*“Fue fácil el acceso”. (Estudiante)*

*“No no tuve ninguna dificultad”. (Estudiante)*

En cuanto al acceso al curso virtual los estudiantes expresan que no tuvieron dificultades pues, el ingreso fue fácil y rápido lo que les permitió un desarrollo favorable de las actividades de cada eje temático.

2. ¿Las guías de navegabilidad, brindaron la información clara y precisa sobre el uso y manejo de las diferentes herramientas tecnológicas (mindomo, calaméo y lecciones)?

*“Sí, fueron herramientas muy óptimas, muy manejables muy sencillas de manejar, no vi dificultad.” (Estudiante)*

*“Sí, Brindan la información necesaria” (Estudiante)*

*“Sí, fue una gran ayuda habían herramientas que me dejaron impresionado fue bueno utilizar esos programas” (Estudiante)*

Las guías proporcionadas para la navegabilidad del curso, les permitió a los estudiantes hacer uso adecuado de las herramientas empleadas en el mismo, como: el dar opiniones en los foros, usar mindomo, calaméo y lecciones, estos instrumentos tecnológicos son accesibles, ya que, presentan una imagen específica en cada proceso lo que permite que haya un empleo correcto de cada herramienta.

3. ¿Los diferentes recursos de aprendizaje (síntesis, videos, diapositivas, mapas conceptuales, fotos) fueron pertinentes para el proceso de formación?

*“Sí, fueron adecuados, de pronto un poco extensos los textos.”(Estudiante)*

*“Sí, fueron muy dicientes fueron claros que es lo que hay que resaltar en el curso.(Estudiante)*

*“Todos estos recursos brindaban la información necesaria”(Estudiante)*

*“Las actividades van acorde al tema y brindan la información necesaria”(Estudiante)*

Los recursos como: videos, sintesis, diapositivas, mapas conceptuales e imágenes, fueron pertinentes para la adquisición de conocimientos y para la realización de las actividades, ya que presentan una información clara y precisa, lo que generó en los estudiantes interés por el aprendizaje de las diferentes temáticas abordadas en cada eje, sin embargo algunos estudiantes aportaron que las lecturas brindas son interesantes pero un poco extensas por lo cual consideran que sería importante reducir un poco el contenido de las mismas.

4. ¿Las actividades planteadas en cada eje temático, (sopas de letras, crucigramas, completar oraciones, cuestionarios, rompecabeza, relación y lecciones) fueron fáciles de comprender y desarrollar? ¿Por qué?

*“Las actividades son sencillas, pero me parece que las primeras actividades en el primer módulo si tendieron hacer repetitivas de la misma temática, es decir una dos actividades, pretendían no sé si que uno se aprendiera los conceptos de memoria, eso sí me parece un poco errado, porque la idea es más bien de comprensión del tema más que de memorización entonces si fue un poco tedioso, más que todo las que eran de completar texto, me parecen que eran muy tediosas, de resto bien”. (Estudiante)*

*“Teniendo en cuenta de que este curso está dirigido a personas que atienden al público en general en las diferentes instituciones, me parece, que está muy bien enfocado, que es fácil, es didáctico, algo que de pronto me pareció muy*

*pesado fueron las oraciones para completar, porque de todas maneras usted tiene la idea y usted cree que la palabra que hace falta es la que se tiene, sino que son palabras muy específicas, entonces a pesar de tener uno la idea no es válido pero de resto el curso se manejo muy bien”. (Estudiante)*

*“Si, aunque la actividad de completar oraciones contaba con poco tiempo para su desarrollo “ (Estudiante)*

*“Algunas actividades se me dificulto realizarlas, y la actividad de rellenar huecos era muy dispendiosa, pues el tiempo era muy corto y las palabras debían ser exactas” (Estudiante)*

En relación a las actividades (sopas de letras, crucigramas, completar oraciones, lecciones, cuestionarios y relacionar) realizadas en cada eje temático, los estudiantes consideran que estas como primera medida están enfocadas a las temáticas correspondientes segundo son didácticas y fáciles; sin embargo la actividad que presentó mayor dificultad para los estudiantes, fue la de completar oraciones o también llamada rellenar huecos, pues en cuanto a esta actividad, consideran que el tiempo era bastante corto y las palabras debían ser muy exactas.

5. ¿El lenguaje utilizado en el curso fue sencillo y comprensible? ¿Qué conceptos o temas se le dificultó entender?

*“No, a mi ningún tema por lo que ya tenía algunas nociones de conceptos y palabras y vocabulario que se manejo en el curso” (Estudiante)*

*“No, partiendo de lo teórico que se dice al inicio del curso usted con esas bases parte para seguir el resto del curso.” (Estudiante)*

*“No tuve problema con los temas ni con los conceptos, todos fueron claros y pertinentes” (Estudiante)*

*“Ningún tema se me dificultó o no mucho, el lenguaje si fue sencillo” (Estudiante)*

En relación al lenguaje utilizado en el desarrollo del curso, los estudiantes afirman que los términos abordados en el curso fueron de fácil comprensión y pertinentes con las temáticas expuestas.

6. ¿El curso respondió a sus expectativas?

*“En términos generales si, se aprendieron cosas interesantes”. (Estudiante)*

*“Sí, respondió a mis expectativas, yo creo que me dio pie para seguir pensando en que se puede hacer y en que se puede ayudar como parte que somos de la sociedad”. (Estudiante)*

*“si, aprendí muchas cosas que no conocía y aclare los conceptos que tenía sobre discapacidad”. (Estudiante)*

El curso respondió a las expectativas que tenían los estudiantes, ya que fue interesante y motivante su desarrollo, asimismo permitió que se conociera y explorarán conceptos relacionados a la discapacidad como por ejemplo las causas, características, normativa, derechos humanos y las diferentes maneras de comunicación los cuales fueron debatidos en varios foros, tareas y demás actividades, el resultado de estos trabajos también pueden ser utilizados en el contexto cotidiano, debido a que logró concientizar a los estudiantes sobre las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad y cuales serian las posibles soluciones que se pueden llevar a cabo para mejorar su bienestar.

7. ¿Qué temática fue de mayor agrado y cual fue de mayor desagrado?

*“Me gusto mucho las actividades didácticas de discapacidad auditiva, me pareció interesante que se aprende más en ese tipo de ejercicios didácticos y ya como repetí antes las actividades que me parecieron un poco tediosas en desarrollar y que de pronto no le quedan a uno como tan claros las primeras temáticas actividades de completar oraciones”. (Estudiante)*

*“Bueno Lady, de mayor agrado pues la parte práctica, se me hizo muy importante, se me hizo muy fácil de aprender, acordémonos que todo entra por los ojos y que es una parte visual muy importante, entonces como que queda más en el subconsciente, la que menos me agrado en la parte de las lecturas pues no todas las personas tienen una conducta de leer, textos extensos, la idea es que queden conocimientos”. (Estudiante)*

*“El eje temático que más me gusto fue el eje de práctica”. (Estudiante)*

*“El eje temático que mas me gusto fue el eje de práctica, pues las actividades eran más didácticas y hacían que uno prestará más atención para realizarlas” . (Estudiante)*

*“Hubo dos de mayor agrado el primer eje temático y el último y la que sí tuve complicaciones fue el de política, ya que, por obvias razones uno tiende a no interesar los temas que tienen que ver con la política”.(Estudiante)*

Respecto a las temáticas de mayor agrado los estudiantes respondieron en su totalidad que fue interesante y sencillo el desarrollo del cuarto eje temático, puesto que los contenidos y actividades son didácticos ya que expone temas referentes a la comunicación con la población con discapacidad auditiva y visual, lo que

permite que se genere una motivación en la participación del mismo, ocasionando que haya un aprendizaje significativo que puede ser aplicado por el estudiante en un entorno cotidiano, como por ejemplo en las situaciones en las que haya una interacción con alguna de estas poblaciones.

En cuanto a la temática de menor agrado los estudiantes respondieron que fue el tercer eje temático, debido a que en primer lugar maneja un contenido político lo cual en algunas personas no es de interés esta clase de temas y en segundo lugar las guías de lectura que presenta son extensas, lo que genera que los estudiantes pierdan la motivación por seguir leyendo y las actividades no sean desarrolladas en su totalidad

8. ¿Qué sugerencias haría para próximas modificaciones del curso?

*“Yo creo que esa pregunta ya esta respondida, pero la voy a responder más concretamente, la modificación de algunas actividades que pueden tender a ser repetitivas y pueden tender a atiborrar a la persona de ejercicios que van a desmotivar el aprendizaje.” (Estudiante)*

*“Bueno, cambiar los textos, reducirlos, hay que ser más concretos, no poner tantas oraciones para completar, arreglar lo de los tiempos de las actividades.” (Estudiante)*

*“Que los recursos de lectura sean más cortos, y las actividades de huecos tengan ayudas y más tiempo” (Estudiante)*

Las sugerencias brindadas por los estudiantes hacen referencia a: primero el tiempo y la repetición de las actividades, ya que el tiempo era muy corto para el desarrollo de las mismas y en algunos ejes temáticos por ejemplo en el segundo eje se repetían actividades como las tareas; segundo el contenido de las guías de lectura del tercer eje temático era muy extenso lo que generaba pérdida de interés y motivación en el estudiante por seguir leyendo y completar las actividades



propuestas para este eje; tercero que haya una descripción detallada de algunas palabras complejas manejadas dentro del curso; y cuarto que se utilicen ventanas emergentes en los links del curso para que haya sencillez y se le facilite al estudiante hacer las actividades o dirigirse a alguna página en especial.

De acuerdo a los resultados arrojados en las entrevistas a los estudiantes, los objetivos planteados en cada eje temático por el grupo investigativo se cumplieron a cabalidad, ya que, se vio el proceso de cada uno de los estudiantes, desde el inicio del curso hasta el final del mismo, pues como se refleja en las respuestas de los estudiantes ellos pensaban que las personas con discapacidad eran diferentes, por ello, los denominaban “especiales” y “minusválidos”, ahora al tener conocimiento frente a la temática se modifica o fortalece la percepción de la discapacidad permitiendo que al momento de hablar sobre discapacidad se haga desde una mirada social y se empleen términos adecuados.

El abordar las diferentes políticas que están establecidas para la población con discapacidad, proporciona a los estudiantes conocimientos sobre los derechos y deberes que como ciudadanos deben ayudar a cumplir, ya que, resaltaron la importancia de dar cumplimiento a la normativa legal vigente en Colombia para poder promover procesos de inclusión, lo que evidencia que los estudiantes se apropiaron de los conocimientos, dado que, son conscientes que si se respeta la política pública se abrían espacios en donde la igualdad de oportunidades prevalezca ante cualquier circunstancia. Ahora bien, el tomar las discapacidades sensoriales desde sus características hasta las diferentes estrategias fue oportuno, según lo expuesto por los estudiantes las estrategias fueron valiosas y significativas, ya que, posibilitan tener una interacción pertinente con la población con discapacidad auditiva y visual. Todo lo anterior expuesto por los estudiantes no sólo se evidenció en las entrevistas sino en la participación en los foros, realización de tareas como reflexiones y cuadros comparativos.

En relación a la estructura que se maneja en el curso, los estudiantes no tuvieron dificultades para ingresar debido a que las guías proporcionadas fueron de gran ayuda para ellos, pues, facilitaron el acceso a las diferentes herramientas empleadas en el curso. Los recursos de aprendizajes como videos, diapositivas, mapas conceptuales, fotos, fueron pertinentes ya que brindaban información clara y concreta, sin embargo, aluden que las lecturas son un poco extensas lo que en ocasiones genera desmotivación frente al tema. En cuanto a las actividades didácticas como sopas de letras, crucigramas, rompecabezas, completar oraciones, fueron interactivas, ya que, mediante el juego los estudiantes adquieren aprendizajes más significativos, aunque, la actividad que creen que se debería modificar es la de completar la oración pues creen que es memorística. Indudablemente, la temática que fue de mayor agrado para los estudiantes es el eje de prácticas pues las actividades propuestas son interesantes y didácticas lo que motiva el aprendizaje de estrategias tanto comunicativas como de orientación y movilidad

# CONCLUSIONES

## FASES DE LA INVESTIGACIÓN:

### FASE 1 contextualización:

#### Observación y encuestas

- Al interior del SuperCADE CAD, prevalece el respeto hacia la ciudadanía usuaria de los trámites y servicios ofrecidos en el punto presencial, ya que los servidores públicos brindan una atención oportuna, amable, confiable y eficaz, en relación a los diferentes atributos del servicio al ciudadano mencionado, se demuestra la preocupación de las instituciones públicas por promover una cultura inclusiva.
- La DDSC, mediante el cumplimiento de las políticas establecidas que acogen a la discapacidad y el servicio al ciudadano, apunta a la ejecución de políticas inclusivas, las cuales permiten garantizar los derechos de las personas con discapacidad, como el hecho de brindar el turno preferencial.
- A pesar de brindar un servicio respetuoso y cordial, los servidores públicos presentan dificultades al momento de interactuar con personas con discapacidad sensorial, es por ello que precisan de una formación constante sobre las estrategias que permitan fortalecer los procesos de atención hacia esta población.
- Es fundamental que en los puntos presenciales de la DDSC, se empleen estrategias que proporcionen información a la ciudadanía sobre las diferentes fechas en las cuales se presenta contingencia de usuarios, ya

que, esto permitirá que los ciudadanos no se indispongan ante la espera del servicio.

- Es importante que la DDSC adopte las medidas necesarias para realizar los ajustes físicos pertinentes en los puntos de atención, tales como: la adecuación de la rampa, la señalética (adaptada en braille y señas), la implementación de centros de relevos, que permitan garantizar el derecho que poseen toda las personas en acceder y desplazarse libremente en los diferentes establecimientos públicos.

#### Talleres:

- La alta rotación de turnos de los servidores públicos y la gran afluencia de la población capitalina no permite que se lleve a cabo un proceso de formación presencial constante, pues, para ellos prevalece la atención a la ciudadanía que el asistir a una capacitación.
- La asistencia de los servidores públicos fue disminuyendo a medida que avanzaba el proceso de formación, por motivos ajenos a ellos, como: la gran afluencia de usuarios al CAD, la rotación de turnos semanalmente y la preponderancia que tienen los servidores sobre la atención al ciudadano, impidió que el proceso fuera continuo.
- Los servidores públicos que aún asistían a los talleres, mostraron interés por aprender sobre las temáticas expuestas, manifestando en varias ocasiones la importancia de realizar una formación constante a la comunidad que labora no solo en ese punto presencial, sino a todo el personal de la DDSC.
- Algunos servidores públicos cuando brindan colaboración lo hacen de manera instintiva lo que refleja que aún hay concepciones en las cuales la mirada es de misericordia y asistencialista, pues ven el problema y la dificultad en la persona más no en el ambiente que la rodea.
- Es necesario la formación hacia los servidores públicos sobre el concepto de la discapacidad desde una mirada social, las características y barreras

que enfrenta la población con discapacidad sensorial, la política que acoge y vela por los derechos de esta población y lo establecido en la atención al ciudadano, asimismo, las diferentes estrategias de comunicación y orientación y movilidad que permitan la minimización de las barreras presentes en la interacción del servidor público y esta población.

- El desarrollo de los talleres y las observaciones participantes al interior del CAD, permitió identificar las diferentes dificultades que presentan los servidores públicos al momento de interactuar con una persona con discapacidad específicamente discapacidad sensorial, lo cual contribuye a determinar las temáticas del curso virtual.

#### FASE 2 Diseño del curso

- Las diferentes dificultades que experimentó el grupo investigativo en el diseño del curso virtual permitieron llevar a cabo una investigación detallada sobre las múltiples herramientas, estrategias y estructura que se tienen en cuenta para la realización de cursos virtuales, lo que permitió tener bases teóricas y prácticas para la elaboración del curso virtual.
- La plataforma moodle, en la que se presenta el curso virtual, además de las herramientas que presenta para desarrollar diferentes actividades, permite la implementación de otros programas como jcllc y hot potatoes, para el desarrollo de actividades más dinámicas permitiendo realizar actividades como crucigramas, sopas de letras, relacionar, leer y completar, las cuales permiten que el estudiante aprenda mediante actividades didácticas.

#### FASE 3 Implementación pilotaje:

Aprendizaje del curso:

- Los resultados en cuanto a los aprendizajes adquiridos por los estudiantes cumplieron su objetivo, pues se evidencia un cambio en la perspectiva que ellos tenían sobre la discapacidad, ya que, consideraban en un principio como un aspecto negativo de la persona, por lo cual la participación en el curso permitió que los estudiantes lograrán trascender su percepción, reconociendo y aceptando la diversidad como una cualidad propia del ser humano, que lo hacer ser único y valorado dentro de la sociedad, al mismo tiempo también aprendieron estrategias significativas que les permiten tener una mejor interacción con la población con discapacidad sensorial, promoviendo así procesos inclusivos.
- En cuanto al tema de política del curso virtual, los estudiantes expresan que fue pertinente ya que, les dio a conocer los derechos de las personas con discapacidad, los cuales deben cumplirse en todos los escenarios sociales en los cuales se desenvuelven las personas con discapacidad, sin embargo el material elaborado fue extenso lo que ocasionó una disminución en la motivación de los estudiantes por la lectura y a su vez que no completarán las actividades planteadas.
- El aprendizaje de las estrategias de comunicación y orientación y movilidad, permite que los estudiantes desarrollen mejor su labor, presten además de un óptimo servicio, confianza y seguridad al usuario con discapacidad que realiza trámites en los puntos presenciales de la DDSC.
- Los estudiantes coincidieron en la importancia de cada uno de los temas planteados en el curso, puesto que, les permite adquirir conocimientos significativos para la interacción con la población con discapacidad sensorial.
- La implementación y ejecución del curso virtual, requiere que el estudiante posea ciertas habilidades básicas como el saber leer, escribir y manejar la computadora además de tener una actitud de disposición, compromiso y organización para llevar a cabo su proceso de formación y adquirir un aprendizaje significativo que contribuya a mejorar los procesos de interacción entre el personal que labora en la DDSC y la población con

discapacidad sensorial, fortaleciendo el servicio brindado no sólo a las ciudadanía con discapacidad, sino a todos los usuarios de la DDSC.

Estructura del curso:

- Tomando como base la aplicación del curso y las observaciones de los participantes, la accesibilidad al mismo es buena, pues no presentaron dificultad y es un recurso importante el uso de las guías de navegabilidad, ya que en ellas se especifica el paso a paso del uso de las diferentes herramientas.
- Las diferentes actividades propuestas son llamativas y didácticas lo que permite que el estudiante juegue con la información y así poder adquirir conocimientos significativos, asimismo, el lenguaje empleado en todo el curso es sencillo y comprensible.
- El diseño del curso virtual toma como base el diseño universal, pensando en brindar un acceso equitativo y fácil navegación para todas las personas, sin embargo algunas de las actividades establecidas no cumplen con este aspecto debido a que el programa tecnológico no ofrece las pautas y alternativas necesarias en relación al contraste, tamaño de letra y desplazamiento que permitan una mayor accesibilidad para su uso.
- Los recursos de aprendizaje propuestos en el curso virtual son pertinentes, ya que exponen de forma clara y sencilla las diferentes temáticas sobre discapacidad, barreras, políticas inclusivas y herramientas comunicativas que permiten al estudiante adquirir un aprendizaje significativo, sin embargo ellos expresan que las lecturas además de ser interesantes, son extensas por lo cual consideran que sería importante reducir un poco el contenido de las mismas.

#### GENERALES DEL PROCESO PEDAGÓGICO INVESTIGATIVO

- La Alcaldía Mayor de Bogotá mediante la ejecución de proyectos de investigación ha evidenciado la necesidad de vincular al Educador Especial como un mediador entre la DDSC y la ciudadanía con discapacidad sensorial, con la finalidad de promover procesos de inclusión social.

- Los servidores públicos mediante la formación de temáticas relacionadas a la discapacidad, estrategias de comunicación y orientación y movilidad fortalecen los procesos de atención que se llevan a cabo en los puntos presenciales de la DDSC.
- En la medida en que las entidades de servicios públicos y privados inicien el proceso de reconocimiento de la diferencia, mediante el uso del diseño universal y sean partícipes en capacitaciones sobre temas de inclusión, las poblaciones con discapacidad recibirán un servicio con calidad.
- Existen otros escenarios de acción para el educador especial, quien ya no se limita a desarrollar procesos educativos en la escuela, sino en otros escenarios sociales, contribuyendo a una transformación social mediante el diseño y la implementación de diferentes estrategias pedagógicas.

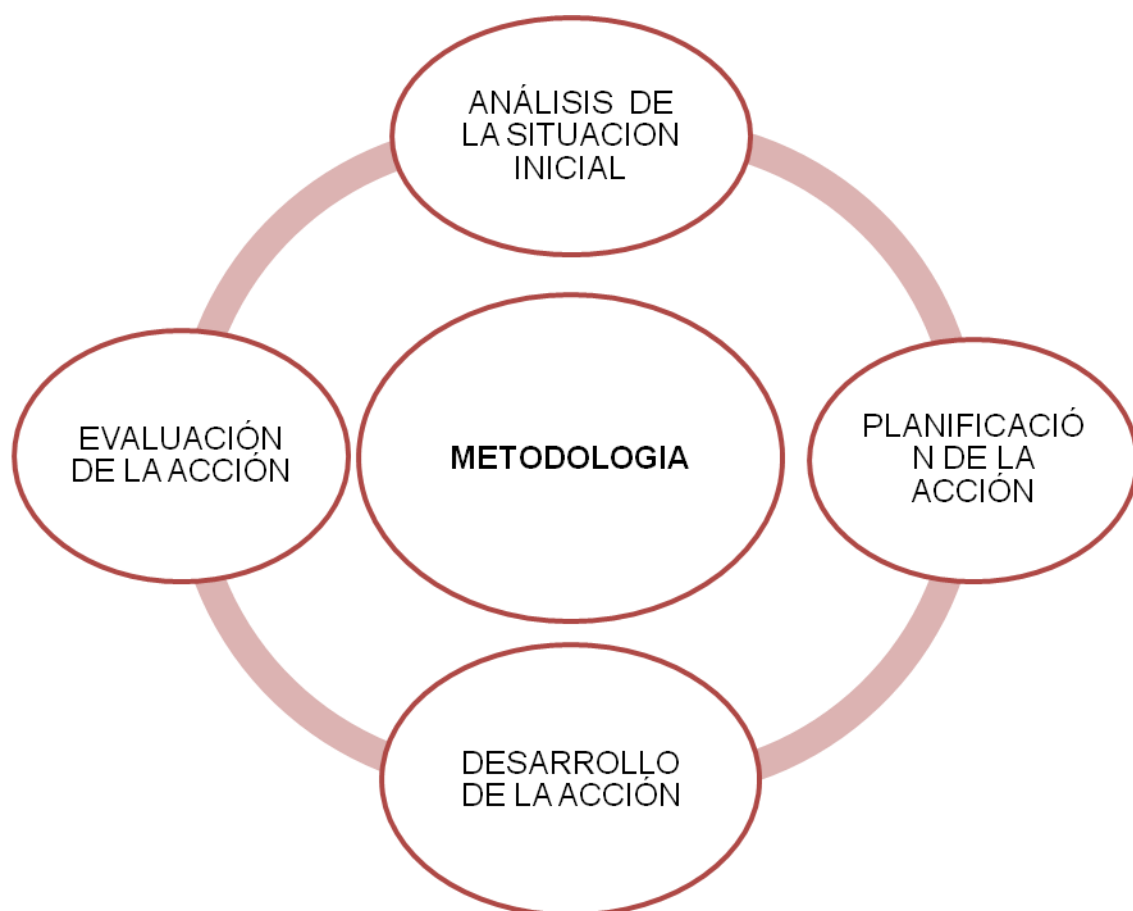


# ANEXOS

## TALLERES PRESENCIALES

### METODOLOGÍA

La metodología que se implementará en los talleres es la siguiente:



<p><b>PROYECTO INCLUSICADE SUPERCADE CAD CAPACITACIÓN 1</b></p>	
<p>Fecha:</p>	<p>27 de febrero de 2013</p>
<p>Población:</p>	<p>Servidores públicos de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano que laboran en el SUPERCADE CAD.</p>
<p>Tema:</p>	<p>"Vivencemos la discapacidad"</p>
<p>Objetivo general:</p>	<p>Concienciar a los servidores públicos acerca de las barreras comunicativas, de movilidad y acceso a la información que enfrentan las personas con discapacidad sensorial.</p>
<p>Objetivos específicos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>• Motivar a la comunidad que labora en el SuperCADE CAD mediante actividades pedagógicas que permitan aproximarse al reconocimiento de la discapacidad.</li> <li>• Conocer las sugerencias de la comunidad que labora en el CAD, en relación a la disminución de las barreras presentes en el CAD</li> </ul>
<p>Justificación</p>	<p>Las actividades pedagógicas planteadas están diseñadas para concienciar a los servidores públicos sobre las</p>

	<p>barreras que tienen las personas con discapacidad, en cuanto a la atención ofrecida en el SuperCADE CAD, que permita recolectar información sobre las sugerencias y preguntas que tienen los servidores públicos respecto a las barreras que ellos han vivenciado en la experiencia de la actividad y en su ámbito laboral</p>
<p>Metodología</p>	<p>Esta actividad se desarrollará en 2 rincones de trabajo, cada rincón tratará las barreras que enfrentan las personas con discapacidad visual y auditiva. El grupo de servidores se dividirá en 2 grupos de 6 personas, dentro del mismo se formarán parejas para llevar a cabo las actividades, primero unos van a vivenciar la discapacidad auditiva y el otro visual y después se hará un cambio de rol, con lo cual se busca que todos los participantes vivencien las barreras que las personas con discapacidad sensorial afrontan diariamente.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>ACTIVIDAD INICIAL</b></p> <p><b>Actividad para discapacidad auditiva:</b></p> <p>El objetivo de esta actividad es acumular puntos para ganar, adivinando frases o situaciones que expresan las parejas mediante señas, gestos y movimientos corporales.</p> <p><b>Reglas:</b></p>

- Se formarán parejas de acuerdo al número de integrantes y se enumeran para su organización.
- A cada pareja se le proporcionará una frase o situación, la cual deberán expresarla ante el público, por medio de gestos, señas y movimientos corporales.
- Cada pareja cuenta con 3 minutos para organizar su dramatización.
- Cada pareja cuenta con 3 minutos para expresar la frase o situación frente al público.
- No se permite emplear el lenguaje oral (ruidos y hablar)
- Se obtienen los puntos adivinando lo que la pareja está dramatizando.

**Actividad de discapacidad Visual:**

El objetivo de esta actividad es realizar el recorrido por el laberinto en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de errores cometidos.

**Reglas:**

- Se formarán parejas de acuerdo al número de integrantes y se enumeran para su organización.
- Las parejas distribuirán los roles según

corresponda (guía y persona con discapacidad visual)

- La persona que hace el papel de persona con discapacidad visual, deberá taparse los ojos con vendas o gafas totalmente oscuras y entrará al laberinto.
- La persona que desarrolla el papel de guía, deberá permanecer fuera del laberinto dando las indicaciones a la persona con discapacidad visual, para que éste no se tropiece ni tenga dificultad durante el recorrido.
- La persona con discapacidad visual no se puede devolver durante el recorrido.
- Durante el recorrido habrá un objeto que debe ser recogido por la persona con discapacidad visual.
- El recorrido no puede durar más de 3 minutos.
- La pareja ganadora será la que haga el recorrido en el menor tiempo, juntando 5 objetos y cometiendo el mínimo de errores.

**Plan B:**

El objetivo de esta actividad es plasmar en una hoja el objeto que su compañero le describe, gana la pareja que haya tenido buena comunicación y que su dibujo se aproxime al objeto real.

	<p><b>Reglas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se formarán parejas de acuerdo al número de integrantes.</li> <li>• Las parejas se formaran en fila, dando la espalda uno con otro.</li> <li>• Las parejas se dividen los roles, una describe el objeto y la otra lo dibuja.</li> <li>• Las dos personas deberán tener los ojos vendados.</li> <li>• Se proporcionará un objeto concreto a la persona que describe.</li> <li>• La pareja tendrá 3 minutos para realizar la descripción y plasmar el dibujo.</li> <li>• La pareja ganadora será la que tenga mejor comunicación y aproxime el dibujo al objeto.</li> </ul>
	<p><b>ACTIVIDAD DE CIERRE</b></p> <p>De acuerdo a la experiencia vivenciada tanto en la actividad desarrollada dentro del SUPERCADE, como la experiencia que han tenido durante su trabajo, a cada grupo se les proporcionará un "Árbol de experiencias" en donde, la imagen es un croquis de un árbol; en la raíz deben poner la actividad que más les impacto, en el tallo, la experiencia respecto a las actividades desarrolladas y en cuanto a la atención de usuarios con discapacidad , en las ramas las dificultades o</p>

	<p>problemáticas y en los frutos las sugerencias que tiene para mejorar esas ramas (dificultades).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para finalizar, los servidores diligenciaron el formato de evaluación del taller</li> </ul>
Tiempo:	<p>Actividad inicial: 20 minutos, en cada rincón</p> <p>Actividad de cierre: 10 minutos</p>
Recursos:	<p>- MATERIALES</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• frases</li> <li>• marcadores</li> <li>• pita</li> <li>• venda para ojos</li> <li>• afiches de árboles de experiencias</li> <li>• objetos</li> <li>• hojas</li> <li>• gafas oscuras</li> <li>• vendas para ojos</li> </ul>
Evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos de evaluación de los servidores públicos relacionada con la realización del taller.</li> <li>• Ficha de recolección de información diligenciado por las docentes en formación, teniendo en cuenta la actitud, participación y conocimiento de los servidores públicos durante la ejecución del taller.</li> </ul>
Tarea:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar cada uno en su casa, una actividad diaria como bañarse, ponerse los zapatos, cepillarse los dientes, entre otras actividades pero con los ojos cerrados, con el fin de contar la experiencia en la próxima sesión.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver la película titulada amigos.</li> </ul>
--	--

<b>PROYECTO INCLUSICADE SUPERCIADE CAD CAPACITACIÓN 2</b>	
<b>Fecha:</b>	6 de Marzo 2013
<b>Población:</b>	Comunidad que labora en el SUPERCIADE CAD.
<b>Tema:</b>	Qué conocimientos tenemos
<b>Objetivo general:</b>	Identificar los conocimientos previos que poseen los servidores públicos del SuperCADE CAD con relación a la discapacidad sensorial.
<b>Objetivos específicos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir el concepto de discapacidad a partir de los conocimientos previos de los participantes.</li> <li>• Fortalecer en los servidores públicos que laboran dentro del Supercade CAD los conocimientos que tienen sobre la discapacidad sensorial.</li> </ul>
<b>Justificación</b>	Las actividades pedagógicas planteadas están diseñadas para identificar los conocimientos previos de los servidores públicos frente a la concepción de discapacidad, con el fin



	de fortalecer dichos conocimientos para lograr una concienciación frente a la población con discapacidad sensorial generando que los servidores públicos ofrezcan un servicio con calidad.
<b>Metodología</b>	La metodología propuesta para la sesión empezará con la recolección de experiencias que tuvieron los participantes en la primera sesión y en la realización de la tarea propuesta por los docentes en formación, dando paso a la segunda actividad enfocada al tema de discapacidad. Contando con la participación de cada integrante del grupo.
<b>Actividades</b>	<p style="text-align: center;"><b>ACTIVIDAD DE INICIACIÓN</b></p> <p>Para dar inicio se realizará un conversatorio en el cual se hablará de la experiencia que tuvieron los servidores públicos en las tareas realizadas fuera del ámbito laboral. En donde se preguntaran cuáles fueron las dificultades que tuvieron al momento de realizar las actividades cotidianas con los ojos vendados, y el impacto o enseñanza que les deja la película.</p> <p><b><i>La segunda actividad</i></b></p> <p>Identificar los conocimientos previos que tienen los participantes, frente al tema de discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El grupo se divide en dos subgrupos, en donde no</li> </ul>

	<p>pueden estar integrantes de las mismas entidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A cada grupo se le proporciona un cartel con la figura de una persona con discapacidad visual y otra con discapacidad auditiva.</li> <li>• El grupo tendrá 15 minutos para poner en la figura, definición, características, origen y barreras.</li> </ul> <p><b>ACTIVIDAD FINAL</b></p> <p>se realizará una socialización de acuerdo a lo plasmado en las figuras, en la cual las docentes en formación darán una fundamentación teórica sobre el concepto de la discapacidad, junto con los aportes de los participantes, se irá construyendo un mentefacto, con el fin de explicar y aclarar las confusiones o dudas que presenten los asistentes.</p>
<b>Tiempo:</b>	<p>Actividad inicial: 10 minutos</p> <p>Actividad central: 15 minutos</p> <p>Actividad de cierre: 20 minutos</p>
<b>Recursos:</b>	MATERIALES

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• carteles con las figuras.</li> <li>• marcadores.</li> </ul>
<b>Evaluación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos de evaluación de los servidores públicos relacionada con la realización de la actividad.</li> </ul>
Tarea:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar qué estrategias de interacción pueden utilizar para comunicarse con una persona con discapacidad sensorial.</li> <li>• mirar los siguientes videos para reflexión: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="http://www.youtube.com/watch?v=ao1AcvjWol">http://www.youtube.com/watch?v=ao1AcvjWol</a></li> <li>2. <a href="http://www.youtube.com/watch?v=9KKP9F3Wrag">http://www.youtube.com/watch?v=9KKP9F3Wrag</a></li> <li>3. <a href="http://www.youtube.com/watch?v=LNilUsj5Mcw">http://www.youtube.com/watch?v=LNilUsj5Mcw</a></li> </ol> </li> </ul>

<b>PROYECTO SUPERCIADE CAD CAPACITACIÓN 3</b>	
Fecha:	13 de marzo de 2013
Población:	Servidores públicos de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano que laboran en el SUPERCIADE CAD.
Tema:	“Aprendamos lengua de señas”

Objetivo general:	Brindar estrategias de comunicación que permitan a la comunidad que labora dentro del CAD interactuar con las personas con discapacidad auditiva.
Objetivos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorecer los procesos de comunicación a través de ejercicios prácticos en LSC realizados durante el taller.</li> <li>• Generar estrategias comunicativas que permitan fortalecer la interacción entre los servidores públicos y la comunidad con discapacidad auditiva.</li> <li>• Identificar las estrategias comunicativas que desarrollan los servidores al momento de interactuar con una persona con discapacidad auditiva.</li> </ul>
Justificación	Las actividades planteadas brindan estrategias comunicativas a los servidores públicos, para fortalecer la interacción comunicativa entre el servidor público y el usuario con discapacidad auditiva, con el fin de mejorar los procesos de atención para la prestación del servicio de los funcionarios, simultáneamente lograr una mayor autonomía de las personas con discapacidad auditiva.
Metodología	La metodología propuesta para esta sesión está dividida en tres momentos los cuales son:

	<p>aprendamos y reforcemos el abecedario en LSC se realizará una actividad que permita el aprendizaje del mismo; luego se realizará la actividad de vocabulario correspondiente a las normas de cortesía y palabras importantes para iniciar una comunicación (saludo, despedida, gracias, con mucho gusto, por favor y necesito) con el fin de mejorar la interacción entre las personas con discapacidad auditiva y los servidores, finalmente se realizará la actividad en donde se empleará, el juego llamado bingo para enseñar los números en LSC.</p>
<p>Actividades</p>	<p><b>PRIMERA ACTIVIDAD</b></p> <p>En primera instancia se hará una explicación de la seña que corresponde a cada letra del abecedario, con el fin de que cada participante tenga un conocimiento general sobre el abecedario según la LSC, en dicha actividad, los asistentes a la capacitación participarán al mismo tiempo.</p> <p>El objetivo de esta actividad es lograr repetir las letras por medio de sus respectivas señas, sin equivocarse y sin dejar pasar por alto una sola seña.</p> <p><b>Reglas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el grupo se organiza en mesa redonda.</li> <li>• cada integrante saca de una bolsa una o dos letras del abecedario según corresponda.</li> </ul>

- un integrante inicia diciendo por medio de señas la letra(s) que le correspondió.
- el compañero de la derecha, repite la(s) letra(s) con sus respectivas señas que anteriormente dijo su compañero y realizará la seña de la letra que le correspondió.
- el ejercicio continúa de la misma forma hasta terminar con todos los integrantes.

### **SEGUNDA ACTIVIDAD**

En esta actividad se empieza mencionando las normas de cortesía y palabras: (buenos días, buenas tardes, hasta luego, gracias, con mucho gusto, por favor, ayuda y necesito) para la interacción entre los servidores y los usuarios con discapacidad auditiva, en primera instancia una docente en formación dice a voz la palabra y otra signa la palabra, así con cada palabra a enseñar, al mismo tiempo las señas las realizarán los servidores.

### **Juguemos STOP**

El objetivo de esta actividad es escribir las palabras que corresponden a las señas que da el instructor, en el menor tiempo posible, así el que termine de primeras dice STOP.

### **Reglas:**

- Entre los participantes se escogen 3 personas asistentes a la actividad, quienes desempeñaran el roll de instructores.
- Cada instructor por turnos pasa al frente en donde tendrá que realizar 4 señas aprendidas SIN decir a voz el nombre.
- Los participantes deberán escribir en una hoja las palabras que se están signando.
- El primero que termine de escribir las palabras deberá decir STOP.
- Entre los participantes no se podrán hablar porque serán eliminados de esa ronda.
- La persona que gane es la que acumule más puntos.

### **TERCERA ACTIVIDAD**

#### **Bingo:**

El objetivo de esta actividad es llenar el cartón del bingo en forma de L, la pareja que lo haga primero será la ganadora.

#### **Reglas:**

- Se organizan por parejas.
- Seda un cartón por pareja, el cual debe ser llenado en forma de L con las balotas que correspondan.
- La actividad estará guiada por una persona quien expresa en LSC el número y la letra de la balota.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A la pareja que tenga la balota se les dará unos cuadros blancos con el fin de cubrir lo que llevan del cartón.</li> </ul> <p>Para finalizar, los servidores diligenciaron el formato de evaluación del taller.</p>
Tiempo:	<p>Actividad inicial: 15 minutos</p> <p>Actividad central: 15 minutos</p> <p>Actividad de cierre: 15 minutos</p>
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MATERIALES</li> <li>- Juego de Bingo</li> <li>- Fichas con el abecedario</li> <li>- Cuadros de blancos (bingo)</li> <li>- Hojas blancas y esferos</li> </ul>
Evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos de evaluación de los servidores.</li> </ul>

<b>PROYECTO SUPERCIADE CAD CAPACITACIÓN 4</b>	
Fecha:	25 de marzo de 2013
Población:	<p>Servidores públicos de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano que laboran en el SUPERCADE CAD.</p>



Tema:	orientación y movilidad
Objetivo general:	Proporcionar estrategias de orientación y movilidad que permitan a la comunidad que labora dentro del CAD brindar un desplazamiento adecuado y seguro a las personas con discapacidad visual dentro del mismo.
Objetivos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las estrategias de movilidad que desarrollan los servidores al momento de interactuar con una persona con discapacidad visual.</li> <li>• Brindar estrategias de orientación y movilidad, que permitan un adecuado desplazamiento dentro de las instalaciones CAD, a través de ejercicios prácticos realizados durante el taller.</li> </ul>
Justificación	Las actividades planteadas tienen como propósito brindar estrategias de orientación y movilidad a la comunidad que labora dentro del CAD, con el fin de fortalecer la interacción y el acompañamiento a las personas con discapacidad visual, permitiendo un desplazamiento seguro y eficaz al interior del CAD.
Metodología	La metodología propuesta para esta sesión está dividida en tres momentos los cuales son: se realizará una primera actividad de socialización que permitirá identificar las estrategias que han utilizado los servidores de acuerdo a sus

	<p>experiencias para el desplazamiento y orientación de un usuario con Discapacidad Visual; durante la segunda actividad se mostrarán los parámetros y normas que debe tener un guía vidente al momento de orientar a una persona con limitación visual, y en la tercera parte se realizará una actividad práctica que permita a los servidores utilizar las estrategias de orientación y movilidad con el fin de mejorar los procesos de interacción y acompañamiento entre el usuario con Discapacidad Visual y el servidor al interior del CAD.</p>
<p>Actividades</p>	<p><b>PRIMERA ACTIVIDAD</b></p> <p>Se realizará una actividad de socialización, teniendo en cuenta las experiencias que ha vivido la comunidad que labora dentro del CAD, en donde se iniciará con un conversatorio que permitan identificar las estrategias de movilidad que han desarrollado los servidores al momento de interactuar con una persona con discapacidad.</p> <p>Preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ha tenido la experiencia de guiar a una persona ciega?</li> <li>• ¿La persona con discapacidad visual le solicitó ayuda para su movilidad o usted se la brindó espontáneamente?</li> <li>• ¿Hablo con la persona con discapacidad visual</li> </ul>

del recorrido a realizar?

- ¿Le guió sujetando su brazo?
- ¿Quién iba delante: la persona con discapacidad visual o usted?
- ¿Cree que le guió correctamente? ¿Se tropezó o chocó con algo?
- ¿Cómo se sintió: seguro, dubitativo, a gusto, a disgusto, tímido?

### **SEGUNDA ACTIVIDAD**

En esta actividad las docentes en formación se organizarán en parejas, con el fin de mostrar una serie de normas que debe tener en cuenta un guía vidente para comunicarse y movilizar a una persona con Discapacidad Visual de un lugar hacia otro lugar al interior de un espacio.

### **TERCERA ACTIVIDAD:**

los participantes teniendo en cuenta los parámetros establecidos por las docentes sobre la orientación y movilidad en una persona con Discapacidad Visual:

- se formarán en parejas
- en cada pareja una persona debe vendarse los ojos y la otra hará el rol de guía
- el participante con la función de guía vidente, empleará los parámetros mencionados anteriormente por la docente, con el fin de

	<p>orientar y movilizar al compañero de ojos vendados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el guía vidente se desplazará con su compañero de ojos vendados de un punto a otro punto en un espacio cerrado.</li> </ul> <p>Posterior a esto se realiza la despedida al proceso de formación compartiendo un refrigerio entre los servidores públicos y las docentes en formación.</p> <p>Para finalizar, los servidores diligenciaron el formato de evaluación del taller.</p>
<p>Tiempo:</p>	<p>Actividad inicial: 15 minutos  Actividad central: 10 minutos  Actividad de cierre: 25 minutos</p>
<p>Recursos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MATERIALES</li> <li>- Venda para ojos</li> </ul>
<p>Evaluación:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos de evaluación de los servidores.</li> </ul> <p><a href="http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/129/cd/unidad_6/m6_guia_vidente.htm">http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/129/cd/unidad_6/m6_guia_vidente.htm</a></p>

## BIBLIOGRAFIA

Avella C; (2012); UNIBOYACA Virtual, una Experiencia Significativa en Educación Virtual; "Revista Iberoamericana de Educación" 60 (3), 16815653

Bohórquez R; Beltrán J; Ledesma E (2001). "Orientaciones Pedagógicas Para La Formación Apoyada En Ambientes Virtuales De Aprendizaje"; Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco

Bustos, A; Beltran, D; Instituto de Tecnologías Abiertas en Educación (ITAE) de la Universidad Pedagógica Nacional (s.f). Documento en construcción; Protocolo Para La Construcción De Programas De Formación Mediados Por TIC

Cabero J. (2006). Bases Pedagógicas del E-learning; "Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento". 3 (1), 1698-58.

Castañón, M. Á. (2000). Modelos pedagógicos para un modelo de aprendizaje con NTIC. Medellín: ISBN.

CIF. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud. Grafo, S.A.

Colombia, (1991); "Constitución política". Bogotá. Panamericana editorial LTDS.

Colombia, (2009); "Ley 1341". Bogotá.

Congreso de Colombia; (2013). "Ley estatutaria 1618". Bogotá.

Distrital, A. (2010). Cartilla del servicio al ciudadano políticas distritales. Bogotá.

Elliot, J. (2000). La investigación acción en educación. Morata, S. L

Gómez, O; (2006) Educación Virtual Inclusiva; Fundación Universitaria Católica del Norte; Antioquia.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) alianza con INCI, INSOR entre otros; (2010), "Cartilla Orientaciones pedagógicas para la atención y la promoción de la inclusión de niñas y niños menores de seis años con discapacidad".

Instituto de Tecnologías Abiertas en Educación (ITAE) de la Universidad Pedagógica Nacional; (s. f). Apuntes para la concepción de Módulos de aprendizajes en Educación a Distancia

Jiménez F; Caro O; Velásquez J; Mozo V; Ponencia, "Herramientas para apoyar redes de aprendizaje; Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC)

La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano (2011) “Plan de Accesibilidad Línea Madrid” de. Madrid-España

Lancheros, D; (2008) ; Ambiente Virtual de Aprendizaje para Personas con Discapacidad Auditiva; Universidad Cooperativa de Colombia.

MIN. Educación; (2009). “Educación virtual”. Recopilado el 26 de Marzo del 2013, en <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-196492.html>.

Naciones Unidas, (2006); “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”. Nueva York.

Palacios, A. (2008). El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Madrid: CINCA.

Petro, G. (2012 -2016). Plan Nacional de Desarrollo. Bogotá.

Programa de la Registraduría Nacional del Estado Civil (1997). LA OPADI”, Oficina de Atención para el Discapacitado”; Recuperado el 26 de Marzo del 2013, de <http://www.registraduria.gov.co/Informacion/opadi.htm>.

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), Departamento Nacional de Planeación (DNP); y Fundación Saldarriaga Concha; (2012). “Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente”. Bogotá.

Pública, D. a. (2002). Departamento administrativo de la función pública. Bogotá.

Rodríguez, N (2010); Innovaciones de Tecnologías de la Información en Apoyo de Personas con Discapacidad Auditiva y Visual; Universidad Veracruzana (México).

Sánchez., O; Leguizamón, M. (s. f) Creación de Ambientes Virtuales como Apoyo en el Desarrollo de Asignaturas al interior de la Licenciatura en Informática. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia de Tunja (UPTC).

UNESCO. (2002). ÍNDICE DE INCLUSIÓN Desarrollando el aprendizaje y la participación en las escuelas. Gran Bretaña.

Vázquez, F. (2002); proyecto PAPII (Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica): “Desarrollo de comunidades de aprendizaje con apoyos telemáticos”. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).