SICE
SISTEMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ELECTORAL

PROTOCOLO PARA LA GARANTÍA DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PROCESO ELECTORAL

REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

ELABORADO POR:

REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
MINISTERIO DEL INTERIOR
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS –INCI
INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS-INSOR
REPRESENTATES DE LA SOCIEDAD CIVIL DEL CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD
MISIÓN DE OBSERVACIÓN ELECTORAL

Introducción

Este protocolo constituye una herramienta para la materialización y garantía del derecho al voto de las personas con discapacidad bajo los principios de accesibilidad universal, igualdad sustantiva, autonomía, dignidad humana y no discriminación. Su propósito es brindar una guía metodológica y operativa para los actores que intervienen en el proceso electoral con el fin de eliminar barreras físicas, aptitudinales, comunicativas que puedan limitar el ejercicio de elegir y ser elegido.

El documento se fundamenta en un enfoque interseccional a través del cual se reconoce que la discapacidad de vive diferencialmente al entrecruzarse con el género, edad, etnia, clase social, ubicación geográfica, entre otras.

Objetivo general

Brindar orientaciones para garantizar el ejercicio pleno de los derechos políticos de las personas con discapacidad, asegurando que las acciones de los actores electorales y la implementación del protocolo en los puestos de votación contribuyan a eliminar las barreras que puedan restringir su participación en la consulta de partidos de 2025.

Objetivos específicos

1. Promover, como derecho fundamental, el ejercicio y el respeto del derecho al voto de las personas con discapacidad en el proceso electoral.

2. Informar sobre las acciones y apoyos requeridos por las personas con discapacidad para participar en el proceso electoral, en igualdad de condiciones con el resto de la población.

3. Contribuir con la eliminación, tanto de las barreras actitudinales, de información, comunicación, señalización, como de los obstáculos de construcción o arquitectónicos, que limitan el goce pleno, en igualdad de condiciones, de los derechos de las personas con discapacidad que participen en el proceso electoral.

4. Visibilizar el reconocimiento de la autonomía y la capacidad legal de las personas con discapacidad y la eliminación de cualquier forma de discriminación hacia ellas, en el ejercicio de sus derechos a la participación política y electoral.

Alcance

El presente protocolo aplica para los funcionarios de la Registraduría Nacional del Estado Civil, Ministerio Público, fuerza pública, jurados de votación y testigos electorales, quienes deberán adecuar sus procedimientos en el puesto de votación para la atención, de manera prioritaria, de las personas con discapacidad, y así promover la garantía de sus derechos y socializar las medidas a la comunidad en general.

Además de los funcionarios antes mencionados, este protocolo también deberá ser tenido en cuenta por parte de los integrantes de la Mesa de justicia durante la jornada electoral en garantía del derecho a elegir y ser elegido.

3. Fundamentos normativos

Para la garantía de los derechos de las personas con discapacidad, han sido adoptados en Colombia **los siguientes instrumentos:**

- Articulo 40 de la Constitución Política de 1991.
- Ley 163 de 1994.
- Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad – 1999.
- Ley 762 de 2002.
- Sentencias T-487 de 2003.
- Convención de los derechos de las personas con discapacidad de 2006.
- Ley 1346 de 2009.
- Ley 1618 de 2013.
- Sentencia C- 935 de 2013 de la Corte Constitucional.
- Ley 1752 de 2015.
- Ley 1996 de 2019.
- Resolución núm. 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Consideraciones previas

Tenga en cuenta los siguientes conceptos para el entendimiento y aplicación de las medidas adoptadas en este procotolo:

Discapacidad

"... la discapacidad resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás" (preámbulo de la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad).

Discriminación por motivos de discapacidad

Se entenderá como "*... cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables*" (artículo 2 de Ley 1346 de 2009).

Accesibilidad

"*... medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales*" (artículo 9 de Ley 1346 de 2009).

Ajustes razonables

Se entenderán como "*... las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales*" (artículo 2 de Ley 1346 de 2009).

5. Contenido

El presente protocolo está dividido en tres segmentos:

1

Establece las pautas generales para la garantía del ejercicio de los derechos y la participación en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad.

2

Plantea las orientaciones para los siete categorías de discapacidad reconocidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución núm. 1197 de 2024, permitiendo a los actores del proceso electoral familiarizarse con los distintos tipos de discapacidad y conocer sus acciones afirmativas.

3

Describe las acciones concretas que deben cumplir los funcionarios y actores del proceso electoral para garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

Pautas generales de interacción y apoyo inclusivo

Para la promoción, información y orientación deberán tenerse en cuenta las siguientes pautas para garantizar la adecuada atención de las personas con discapacidad:

No debe tratarse a la persona con discapacidad de manera infantilizada ni paternalista. Evite hablarles en tono de grito, diminutivos, consentido, condescendiente, sobreprotector o que reste autonomía a la persona

Debe mirarse a la persona con discapacidad con naturalidad y evitar gestos, miradas, risas, burlas o comentarios de doble sentido o imprudentes, que puedan llegar a incomodarlos o constituirse en discriminación.

Antes de ayudar, pregúntele si necesita o desea recibir ayuda o cómo desea que se le apoye o colabore. Recuerde que el apoyo no debe imponerse sin el consentimiento de la persona.

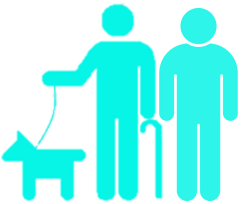
Si la persona con discapacidad lleva acompañante, debe dirigirse siempre a esta, no al acompañante, a menos que la persona con discapacidad manifieste lo contrario.

Favorezca espacios y tiempos para que la persona se exprese libremente. Escuche con atención, sin interrumpir ni completar sus frases.

Compruebe que la información suministrada a la persona ha sido comprendida y, si es necesario, repítale con lenguaje claro y sencillo.

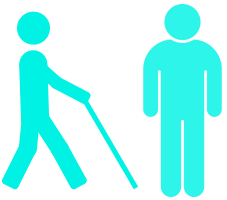
Garantice el ingreso de las personas con discapacidad visual junto con su perro guía o animal de asistencia.

No distraiga ni interactúe con el perro guía; estos animales constituyen un apoyo y no deben ser tratados como mascotas.



Al ofrecer ayuda a una persona con discapacidad visual que utiliza perro guía, hágalo desde el lado opuesto al del animal, respetando siempre la autonomía y el ritmo de desplazamiento de la persona.

Identifique previamente el entorno del sitio donde se ejercerá el derecho, con el fin de identificar posibles obstáculos o deficiencias estructurales o señaléticas que dificulten el acceso para las personas con discapacidad.



Las personas con discapacidad que lo requieran y se evidencia la necesidad del acompañamiento, podrá ingresar con una persona de su entera confianza y esto se le debe permitir dando cumplimiento a la Ley 163 de 1994.

En todos los casos promueva la autodeterminación de la persona con discapacidad, la comunicación respetuosa y la eliminación de barreras aptitudinales. Si no sabe cómo manejar la situación puede dirigirse al personal de la Registraduría que se encuentre en el puesto de votación.

Categorías de discapacidad

En Colombia se han reconocido siete categorías de discapacidad, las cuales se encuentran descritas en la Resolución núm. 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Discapacidad visual

Corresponde a las personas que enfrentan barreras en el entorno para realizar actividades que implican el uso de la visión. Esta categoría comprende tanto a las personas ciegas, que requieren acceder a la información mediante el sistema braille u otros apoyos táctiles o auditivos, como a las personas con baja visión, quienes, aun utilizando gafas u otras ayudas ópticas, necesitan formatos de lectura en macrotipo o con contraste ampliado.

Garantizar la accesibilidad en la comunicación y en el entorno electoral permite que las personas con discapacidad visual ejerzan en igualdad de condiciones su derecho fundamental al voto, conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

Durante el proceso de votación, y con el propósito de asegurar condiciones de accesibilidad y trato digno para las personas con discapacidad visual, los actores del proceso deberán tener en cuenta lo siguiente:

1. No se le debe halar de la ropa ni manipular su bastón.

2. Evitar expresiones como “ahí” sin dar claridad de orientación o usar referencias no verbales como señalar o decir “en la urna” sin previamente indicar donde está la urna.

3. Si pide ayuda para movilizarse, ofrézcale su brazo o su hombro para que la persona se tome de este y usted camine un paso adelante de la persona con discapacidad visual para que ella siga sus pasos.

4. Pregúntele si usa el braille e infórmele que en el puesto de votación cuenta con tarjetas en braille y que, en caso de requerirlo, puede hacer uso de estas.

5. Aclárele que debe marcar sobre la tarjeta braille y no sobre ningún otro papel o documento.

6. Entréguele, al finalizar, un informe verbal del resultado del proceso.

Discapacidad auditiva

En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por ende, limitaciones para la comunicación.

De acuerdo con el numeral 1.2.2. del anexo técnico de la Resolución núm. 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, "*Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia, esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva... Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros*".

De igual forma, y con el fin de garantizar su participación, se requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

Tenga en cuenta que, para la atención de personas con discapacidad auditiva, inicialmente deberá identificarse cómo se comunica este ciudadano (recuerde que las personas sordas se caracterizan por ser diversas desde el plano sociolingüístico) y, posteriormente, diríjase a ellas de la siguiente forma:

Si la persona sorda hace uso de la Lengua de Señas Colombiana o L.S.C.	
Diríjase a la persona sorda, no al intérprete.	También, puede consultar la aplicación Signos en Red del Ministerio de Tecnologías y de la Información y las Comunicaciones.

Si la persona sorda se comunica a través del español oral		
Háblele, mirándolo a los ojos, vocalice y sea claro.	Mantenga su tono de la voz habitual; no exagere subiendo el tono de voz o gritando.	Evite cubrirse el rostro con objetos, especialmente la boca.

Si la persona sorda se hace entender a través del español escrito	
Escríbale frases cortas y sencillas con letra clara.	Procure no usar tecnicismos, abreviaturas, manteniendo un lenguaje claro y sencillo.
Si la persona usa códigos caseros, es decir, es semilingüe	
Utilice descripciones visogestuales para comunicarse con la persona sorda.	Procure que la comunicación sea más descriptiva, indicando a la persona si puede traer a un familiar o acudiente oyente, para facilitar la comunicación, si así lo solicita

Discapacidad física

Resulta de la interacción con diversos entornos entre las barreras actitudinales y arquitectónicas y las personas con limitación en su movimiento corporal al ejercer actividades cotidianas, tales como caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras. Para mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como prótesis, ortesis, caminadores, silla de ruedas, bastones o muletas, entre otros.

Durante la atención a personas con discapacidad física, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los mire a ellos; mire y diríjase siempre al ciudadano.

2. Mantenga una actitud de escucha activa durante la interacción con el ciudadano. Absténgase de realizar otras actividades mientras conversa con la persona.

3. Garantice que la comunicación con la persona se realice a una altura adecuada, procurando ubicarse a su mismo nivel visual cuando sea posible, para facilitar el diálogo en condiciones de respeto e igualdad.

4. No manipule ni separe a la persona de sus elementos de apoyo (como muletas, caminador, bastón o silla de ruedas), salvo que ella lo solicite expresamente.

5. Solo si es necesario movilizar una silla de ruedas, esta acción debe realizarse por al menos dos personas, siguiendo siempre las indicaciones de la persona usuaria, respetando su autonomía y seguridad.

6. Revise previamente las condiciones del entorno en el sitio de votación, identificando y reportando cualquier barrera física, arquitectónica o señalética que pueda limitar la movilidad o el acceso de las personas con discapacidad.

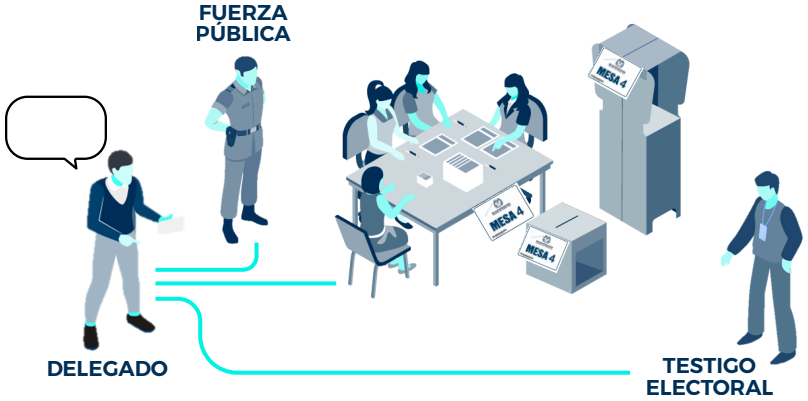
NOTA 1: La Registraduría Nacional del Estado Civil dispondrá de un cubículo con los ajustes necesarios para los jóvenes ciudadanos y personas con discapacidad que así lo requieran.

NOTA 2: En todo caso, si durante la jornada electoral se llegaren a presentar circunstancias de tipo locativo, que puedan limitar o afectar el derecho al voto de las personas con discapacidad física, la Registraduría Nacional del Estado Civil deberá trasladar la urna y la documentación electoral al sitio en donde se encuentre la persona, adoptando el protocolo

Protocolo de traslado de urna por falta de accesibilidad en el puesto de votación

A. Cuando el delegado de la Registraduría Nacional del Estado Civil reciba la información sobre el ciudadano que, por su discapacidad, no pueda acercarse a la mesa directamente, se acercará a este y **le solicitará su cédula de ciudadanía** para verificar que se encuentre en el censo del puesto y la mesa correspondiente.

B. El delegado de la Registraduría Nacional del Estado Civil explicará el proceso para que el ciudadano ejerza el derecho al voto y, **si este está de acuerdo, se procederá de la siguiente manera:** el delegado se dirigirá a la mesa de votación correspondiente, llamará a los testigos presentes de esa mesa, a la fuerza pública y a los miembros de la mesa de justicia (si hay presentes) y les explicará el procedimiento.



C. El delegado entregará la cédula de ciudadanía a la mesa de jurados para que verifiquen en el formulario E-10 y diligencien la información correspondiente en el formulario E-11; posterior a ello, 2 jurados de votación tomarán las tarjetas electorales, el formulario E-11 y la urna, y se dirigirá, junto con los acompañantes (testigos, fuerza pública o mesa de justicia), al lugar donde se encuentra el ciudadano. Es importante resaltar que, previamente, el delegado dispondrá del cubículo con los ajustes necesarios, en caso de ser requerido.

D. Una vez lleguen al lugar en donde se encuentra el ciudadano, uno de los jurados de votación le solicitará que firme y ponga la huella en el espacio asignado del formulario E-11 y hará la entrega de las tarjetas electorales.

E. El ciudadano procederá a ejercer su derecho haciendo uso del cubículo que, en todo caso, garantice el derecho al voto de manera secreta. Una vez finalice el procedimiento, el ciudadano introducirá los votos
en las urnas y los jurados de votación le
devolverán la cédula de ciudadanía y regresarán, con la urna y el formulario E-11, a la mesa correspondiente.

Discapacidad intelectual

Son aquellas personas que enfrentan barreras en procesos de aprendizaje, el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. A estas personas con discapacidad se les debe prestar un servicio personalizado, que permita una comunicación asertiva y efectiva, de acuerdo con sus necesidades para el acto que va a realizar.

Durante el proceso de votación de personas con discapacidad intelectual, tenga en cuenta lo siguiente para su adecuada atención:

1. Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
2. Presente la información paso a paso y confirme la comprensión de la misma. Evite gestos o expresiones de impaciencia.
3. Escuche todo el mensaje de la persona con discapacidad antes de responder y dé tiempo para aclarar dudas.
4. Entréguele, al finalizar, un informe verbal del resultado del proceso.

Discapacidad psicosocial o mental

La discapacidad psicosocial es un producto social que resulta de la interacción entre una persona con un “proceso psicoafectivo” y las barreras actitudinales y de entorno que la sociedad genera, teniendo como base el estigma, el miedo y la ignorancia, limitando la participación plena en igualdad de condiciones con los demás.

Durante la atención a las personas con discapacidad psicosocial o mental tenga en cuenta lo siguiente:

1. Use un lenguaje claro. Puede dividir las frases en partes, en el caso de que se trate de oraciones complejas. Si a pesar de utilizar este método la persona con discapacidad no entiende el mensaje, se puede recurrir a los ejemplos.

2. Proporciónele el tiempo necesario para aclarar dudas y tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona con discapacidad.

3. Evite entrar en controversias o discusiones que puedan generar malestar en la persona con discapacidad.

4. Confirme con la persona con discapacidad que la información brindada fue comprendida.

Discapacidad de sordoceguera

Son aquellas personas que tienen obstáculos en la precepción visual y auditiva, lo cual genera problemas de orientación, movilidad y acceso a la información. Estas personas deberán tener a su disposición los elementos necesarios que les permitan ejercer su derecho de forma eficaz e idónea; es por ello por lo que se establece la necesidad de contar con una alta gama de medidas de facilitación de acceso, guía-interpretación, señalización, guía interpretativa y demás necesarias.

Durante la votación tenga en cuenta lo siguiente:

1. Puede preguntar si conserva algún residuo visual o auditivo.

2. Ubíquese en su campo visual (si tiene un residuo visual).

3. Bríndele el tiempo que requiera para su trámite.

4. Pregunte cuál es la forma de comunicación que usa (lengua de señas táctil, voz amplificada, escritura en la palma de la mano) atendiendo las recomendaciones del acompañante, de acuerdo con la indicación de la persona sordociega.

5. Hable cerca de forma clara, pausada (si tiene un resto auditivo) o bien reúnase con la persona con discapacidad en un lugar apartado si el sitio está demasiado concurrido y ruidoso, con el fin de lograr entablar una comunicación asertiva, previo al acto de sufragio.

6. Pregunte cuál es la forma de comunicación que usa (lengua de señas táctil, voz amplificada, escritura en la palma de la mano) atendiendo las recomendaciones del acompañante, de acuerdo con la indicación de la persona sordociega.

7. Diríjase al hablar o dar instrucciones, a la persona con discapacidad directamente.

Discapacidad múltiple

Son aquellas personas con presencia de 2 o más discapacidades que les generan diversas barreras para el relacionamiento con su entorno, la comunicación, interacción social y/o aprendizaje.

Para mayor independencia y participación social, estas personas con discapacidad pueden requerir sistemas de apoyo y acompañamiento que faciliten la comprensión, la interacción con el entorno y la participación social.

Finalmente, para atender a un ciudadano con discapacidad múltiple, tenga en cuenta todas las pautas y protocolos de atención explicados anteriormente y aplique los que se encuentran asociados.

Deberes de los actores del proceso electoral

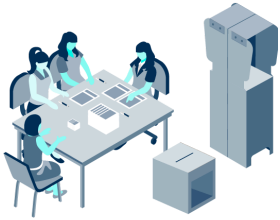
Todos los actores del proceso electoral tienen la obligación de garantizar la accesibilidad, el trato digno y la no discriminación de las personas con discapacidad en los procesos electorales. Su actuación deberá regirse por los principios de dignidad humana, autonomía, accesibilidad universal, enfoque interseccional, de género y diferencial.

Funcionarios de la Registraduría

Además de dar cumplimiento a los diferentes actos administrativos emitidos por la Registraduría Delegada en lo Electoral y sus dos direcciones en materia de accesibilidad a los puestos de votación y las solicitudes de adecuación de estos, los funcionarios de la Registraduría Nacional del Estado Civil deberán aplicar las pautas de atención explicadas anteriormente y las que se encuentren asociadas, así como socializar el presente protocolo con los diferentes actores del proceso.

Jurados de votación

Los jurados de votación deberán realizar las acciones tendientes hacia la garantía de los derechos de las personas con discapacidad durante el ejercicio de sus funciones, de conformidad con lo expuesto en el presente protocolo. En caso de presentarse cualquier novedad con respecto al trato que se debe dar a las personas con discapacidad, esta deberá ser reportada a las autoridades competentes.



Integrantes de la fuerza pública

Los miembros de la fuerza pública deberán acatar lo dispuesto en el presente protocolo y dar prioridad al ingreso de las personas con discapacidad, tanto en el ingreso al puesto de votación como al momento de ejercer el derecho al voto, así como permitir el ingreso de la persona con discapacidad junto a un acompañante de su confianza (artículo 16 de la Ley 163 de 1994) o de su perro guía.

Testigos electorales

Los testigos electorales podrán contribuir al cumplimiento del presente protocolo e informar a las autoridades competentes en el puesto de votación si se presenta cualquier hecho que limite o vulnere los derechos políticos de las personas con discapacidad.

.

Mesa de justicia

En cada puesto de votación existe una mesa compuesta por integrantes de la Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y Personerías, ante quienes puede acudir todo ciudadano para presentar denuncia de violencia política por razón de género o cualquier tipo de discriminación, ocurrida en la jornada electoral, o algún caso sobre hechos que se convierten en presuntas conductas de carácter disciplinario o delitos electorales.

Dichas denuncias deberán ser remitidas al CNE ya la URIEL para el registro y segumiento.

Canales de atención y denuncia

Es importante que las personas con discapacidad conozcan que tienen a su disposición al **Consejo Nacional Electoral (atencionalciudadano@cne.gov.co)** y la **Unidad de Recepción Inmediata para la Transparencia Electoral (URIEL)** que recibe de manera prioritaria cualquier denuncia sobre delitos electorales o queja que se presente durante las distintas etapas del proceso electoral **(denunciasuriel@mininterior.gov.co o en el #623 o a la línea gratuita nacional: 018000912005).**