

# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ACCESIBLE

"Hacia una Participación  
Informada y Autónoma"

Proyecto  
**URABÁ PAÍS**

Financiado por la Cooperación Italiana



Ambasciata d'Italia  
Bogotá



AGENZIA ITALIANA  
PER LA COOPERAZIONE  
ALLO SVILUPPO

Ejecutado por:



*l'Albero della Vita*

**HIAS**



## Coordinación técnica

Hernando Enríquez

Director País Colombia

Carol Hernández

Oficial Nacional de Proyecto

Yohana Talloli

Especialista Regional de Acción Humanitaria  
Inclusiva

Delfi Peña

Oficial Técnico de Inclusión

## Revisión técnica

Humanity & Inclusion (HI)

COOPI – Cooperazione Internazionale

Fondazione L'Albero della Vita (FADV)

HIAS

## Diseño y diagramación

Estratégica Comunicaciones S.A.S

## Fotografías

Archivo Humanity & Inclusion

América Latina y el Caribe 2026

Primera edición

Julio de 2026

Bogotá D.C., Colombia

## Protocolo de Comunicación Accesible

Proyecto URABÁ-PAIS: Protección, Asistencia Humanitaria e Integración Socioeconómica para Migrantes, Refugiados y Víctimas del Conflicto en el Departamento de Antioquia, Colombia

© 2026 Humanity & Inclusion Colombia

Esta publicación fue elaborada en el marco del proyecto **URABÁ-PAIS**: Protección, Asistencia Humanitaria e Integración Socioeconómica para Migrantes, Refugiados y Víctimas del Conflicto en el Departamento de Antioquia, Colombia, implementado por el consorcio conformado por Humanity & Inclusion (HI), Fondazione L'Albero della Vita (FADV) y HIAS, con el financiamiento de la Agencia Italiana de Cooperación para el Desarrollo (AICS).

La presente guía constituye una herramienta técnica para fortalecer la incorporación del enfoque de acción humanitaria inclusiva en la planificación, implementación, seguimiento y evaluación de las intervenciones humanitarias desarrolladas por las organizaciones del consorcio y sus socios.

## Descargo de responsabilidad

El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de Humanity & Inclusion (HI) y de las organizaciones autoras. En ningún caso debe considerarse que refleja necesariamente la posición oficial de la Agencia Italiana de Cooperación para el Desarrollo (**AICS**) ni del Gobierno de Italia.

Se autoriza la reproducción parcial o total de esta publicación para fines educativos, académicos o no comerciales, siempre que se cite adecuadamente la fuente. No se autoriza su reproducción con fines comerciales sin la autorización previa y por escrito de Humanity & Inclusion.

# Contenido

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Introducción .....                                                 | 4  |
| Objetivo General del Protocolo .....                               | 6  |
| Alcance y Ámbito de la Aplicación .....                            | 6  |
| Principios Rectores de la Comunicación Inclusiva .....             | 6  |
| Estructura, Formato y Tipografía .....                             | 7  |
| Consideraciones para la impresión .....                            | 8  |
| Estándares de Presentación (Powerpoint) .....                      | 8  |
| Protocolo de Producción Audiovisual accesible .....                | 9  |
| Protocolo de mensajería instantánea<br>(Whatsapp y Telegram) ..... | 9  |
| Consideraciones finales y revisión .....                           | 10 |
| Lista de Verificación Rápida para el Staff .....                   | 10 |
| Comunicación Accesible                                             |    |

# Introducción

El presente Protocolo de Comunicación Accesible se constituye como una herramienta técnica y operativa para el staff del **proyecto Urabá - País:** Protección, Asistencia Humanitaria e Integración Socioeconómica para Migrantes, Refugiados y Víctimas del Conflicto en el Departamento de Antioquia, Colombia (Código - 012907/01/0/COOPI/EME\_06), orientada a asegurar que toda la información producida ya sea impresa, digital o audiovisual sea percibida y comprendida por la mayor diversidad de personas posible. En la acción humanitaria, el acceso a la información es un derecho clave que permite el ejercicio de otros derechos fundamentales.

La comunicación inclusiva trasciende el uso del lenguaje; implica el diseño de contenidos bajo los principios de Diseño Universal.

Este protocolo reconoce que las barreras en la comunicación suelen ser invisibles y excluyentes, impidiendo que personas con discapacidad sensorial (visual o auditiva), intelectual o con dificultades de alfabetización entre otros grupos sociales accedan a alertas, rutas de atención o beneficios del proyecto.

Bajo el liderazgo de **Humanity & Inclusion (HI)**, este documento se define como un recurso activo y evolutivo. Se adaptará de forma continua a las realidades lingüísticas y territoriales de cada región, así como a los avances tecnológicos y los nuevos criterios internacionales de accesibilidad (como las pautas de accesibilidad al contenido web, por sus siglas en inglés (WCAG).

El protocolo proporciona pautas específicas para:

**Documentación Accesible:** Uso de fuentes legibles, contrastes de color adecuados y estructuras jerárquicas en documentos de texto.

**Lenguaje Sencillo y Lectura Fácil:** Técnicas para simplificar conceptos complejos sin perder el rigor técnico, facilitando la comprensión para personas con discapacidad cognitiva, auditiva y sordoceguera o barreras idiomáticas.

**Formatos Alternativos:** Directrices para la creación de audios, uso de pictogramas, macrotipos y descripciones de imagen (texto alternativo).

**Comunicación Digital:** Criterios básicos para que los contenidos en redes sociales y aplicaciones sean accesibles con lectores de pantalla.

Con la implementación de este protocolo, el consorcio no solo comunica, sino que asegura una participación informada y autónoma, eliminando el riesgo de dejar fuera a las personas que se encuentran más marginadas en el acceso a la información sobre sus derechos.

## Objetivo General del Protocolo

El objetivo central de este instrumento es estandarizar criterios técnicos para la eliminación de barreras comunicacionales en todos los niveles del proyecto. Se busca asegurar que cada pieza de información generada permita la autonomía de acceso a la información a la diversidad de personas en la región de Urabá, garantizando una participación informada y reduciendo drásticamente el riesgo de marginación por motivos de discapacidad o barreras de comprensión.

## Alcance y Ámbito de Aplicación

Este protocolo es de aplicación transversal y abarca tanto la documentación técnica de oficina como la comunicación operativa en el territorio de Urabá, contemplando los siguientes canales:

**Información Impresa:** Folletos, cartillas, manuales técnicos y material pedagógico para trabajo de campo.

**Información Digital:** archivos Word, correos electrónicos y formularios.

**Presentaciones Dinámicas:** Material audiovisual y diapositivas (PowerPoint) para capacitaciones y asambleas.

**Mensajería Instantánea:** Comunicación inmediata y coordinación comunitaria vía WhatsApp y Telegram.

La efectividad de este alcance depende de la internalización de los principios rectores que se detallan a continuación.

## Principios Rectores de la Comunicación Inclusiva

Estos principios constituyen el marco ético irrenunciable del proyecto y deben guiar la creación de cualquier contenido:

**Equidad:** Asegurar que cada individuo reciba la información ajustada a sus necesidades específicas, nivelando el acceso al conocimiento.

**Accesibilidad:** Concebir la información para que sea accesible desde su diseño por la mayor cantidad de personas posible, eliminando la necesidad de adaptaciones costosas a posteriori.

**Ajustes Razonables:** Implementar modificaciones específicas y necesarias cuando el Diseño Universal no sea suficiente para garantizar el acceso de un individuo en un caso particular.

**No Discriminación:** Erradicar sesgos, estereotipos y prejuicios en el lenguaje escrito y en la iconografía utilizada.

**Participación Significativa:** Proveer información de calidad que permita a los usuarios tomar decisiones autónomas sobre su participación en el proyecto y su vida cotidiana

## Directrices para la Documentación Accesible (Impresa y Digital)

La estructura documental es preponderante para la concentración y la comprensión. Se establecen los siguientes mandatos técnicos:

### Estructura, Formato y Tipografía

**Alineación y No Fragmentación:** Alinear el texto a la izquierda. No se recomienda el texto justificado, ya que la separación irregular de palabras crea “calles” (espacios blancos) que provocan fatiga visual y desorientación en personas con dislexia o baja visión. Asimismo, no se deben separar palabras con guiones al final de una línea.

**Tipografía:** Se establece un límite de máximo dos tipos de fuente por documento. Deben ser fuentes tipo palo seco, sin serifas (Sans Serif) como Arial, Calibri o Verdana, Nunito con un tamaño mínimo de 12 puntos en documentos word.

**Interlineado y Márgenes:** Aplicar interlineado de 1.5 y márgenes amplios para evitar la saturación visual y facilitar la navegación de la mirada.

**Jerarquía:** Utilizar estilos de encabezado (Título 1, Título 2) para que los lectores de pantalla identifiquen la estructura lógica del documento.

## Consideraciones para la impresión

**Papel Mate:** Se debe usar papel mate. Esto evita reflejos que impiden la lectura a personas que utilizan lentes de aumento o lupas bajo luz solar o artificial intensa.

**Opacidad:** El gramaje del papel debe impedir que la tinta se transparente, lo cual generaría ruido visual y confusión en la lectura.

**Lenguaje Claro:** Redacción directa, párrafos cortos (no exceder de 5 líneas) y eliminación de tecnicismos innecesarios. En los casos que lo amerite, incluir glosario de términos.

**Lectura Fácil:** Para contenidos dirigidos a personas con dificultades cognitivas, la adaptación debe seguir la metodología técnica de Lectura Fácil. Es imperativo que el material sea validado por los propios usuarios finales (personas con discapacidad intelectual) para certificar su comprensión.

## Estándares de Presentación (Powerpoint)

Las presentaciones deben complementar la exposición, no sustituirla. Se establecen las siguientes reglas:

**Tipografía y Tamaño:** El tamaño de fuente mínimo para cualquier texto en diapositivas es de 28 puntos. Se deben usar fuentes sin serifa.

**Regla de Contenido:** Máximo 7 líneas de texto por diapositiva y un solo tema central por lámina.

**Títulos:** Cada diapositiva debe tener un título único. Si por diseño se desea ocultar, debe hacerse mediante el “Panel de Selección” o fuera del área de visión, pero el marcador de posición de título siempre debe existir para los lectores de pantalla.

**Elementos Visuales y Alt-Text:** Es obligatorio incluir texto alternativo descriptivo (<150 caracteres). Si la descripción técnica es compleja o requiere más de dos frases, se debe utilizar la sección de “**Notas**” de la diapositiva para proporcionar el detalle completo.

**Orden de Lectura:** Se debe verificar el orden de los elementos en el “*Panel de Selección*”. Los lectores de pantalla leen en orden inverso al listado (de abajo hacia arriba).

**Verificación:** Es obligatorio pasar el Comprobador de Accesibilidad nativo antes de finalizar cualquier presentación.

## Protocolo de Producción Audiovisual Accesible

- Transición intermedia entre las imágenes.
- Incorporar interpretación en lengua de señas, subtulado, audio descripción (en los casos que lo amerite) y alto contraste con respecto a las imágenes y el texto.
- Se puede hacer uso de caricaturas, pero no puede ser el único recurso para transmitir la información.
- Evitar el uso de los colores brillantes.

## Protocolo de Mensajería Instantánea (Whatsapp y Telegram)

Dada la baja conectividad en algunas zonas de Urabá y el uso masivo de móviles, se dictan estas orientaciones para evitar la exclusión:

**Primacía del Texto:** El texto es prioritario sobre el audio. Los mensajes de voz excluyen a personas con discapacidad auditiva y sordoceguera; el texto permite el uso de lectores de pantalla y líneas Braille.

**Prohibición de Stickers:** Se recomienda no usar stickers para transmitir información relevante, ya que los lectores de pantalla no los reconocen, dejando al usuario sin acceso al mensaje.

**Descripciones Multimedia:** Toda imagen enviada debe incluir una descripción funcional en el cuadro de “Comentario” antes de ser enviada.

**Uso de Emojis:** Moderados, siempre al final del mensaje y seleccionados por su alto contraste (visibles tanto en modo claro como oscuro).

## Consideraciones Finales y Revisión

La accesibilidad es un compromiso evolutivo que debe alinearse con los estándares internacionales **WCAG**. El consorcio es responsable de auditar periódicamente que estos criterios se apliquen en cada producto entregable del proyecto.

### Lista de Verificación Rápida para el Staff “Comunicación Accesible”

**Alineación de texto**

Alineado a la izquierda.

**Corte de palabras**

Palabras completas en cada línea.

**Tipografía (Docs.)**

Sin serifa / Máximo 2 fuentes.

**Tipografía (PPT)**

Mínimo 28 puntos.

**Imágenes Complejas**

Alt-Text corto + Detalle en sección "Notas".

**Vínculos Digitales**

Texto descriptivo del destino (ej: "Descargar Manual").

**Mensajería**

Texto claro y descripciones en comentarios.

**Validación Cognitiva**

Validación por personas con discapacidad.

**Validación Cognitiva**

Validación por personas con discapacidad.

**Altura de la lectura  
(afiches y carteles)**

Debe estar situada a una altura de entre 1.20 m y 1.60 m. Esto es accesible para personas en silla de ruedas y personas de distintas estaturas.



Financiado por la Cooperación Italiana



Ambasciata d'Italia  
Bogotá



AGENZIA ITALIANA  
PER LA COOPERAZIONE  
ALLO SVILUPPO

Ejecutado por:



*l'Albero della Vita*

**HIAS**

**hi** humanity  
& inclusion