



PROTOCOLO DE INTERACCIÓN INCLUSIVA

"Hacia una Interacción
humanitaria digna, inclusiva
y centrada en la persona"

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

hi humanity
& inclusion

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 Interacción Inclusiva

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	5
Alcance Institucional y Operativo	5
Principios Rectores de la Interacción	6
Pautas para una Interacción Inclusiva	7
Identificación y Eliminación de Barreras	8
Reglas de Oro para el Primer Contacto (Decálogo)	8
Protocolos Específicos según el Tipo de Discapacidad	9
Personas con Discapacidad Auditiva	9
Personas con Discapacidad Visual	9
Personas con Discapacidad Motora	10
Personas con Discapacidad Intelectual	10
Personas con TEA (Neurodivergencia)	11
Personas con Discapacidad Psicosocial	11
Persona con Sordoceguera (Discapacidad Única)	12
Diccionario de Terminología Inclusiva	13
Conclusiones	14

Introducción

El presente Protocolo de Interacción Inclusiva se establece como la hoja de ruta operativa para el equipo técnico y de campo del **proyecto Urabá - País**. Su propósito es transformar los principios de la **Guía de Acción Humanitaria Inclusiva** en acciones cotidianas que garanticen una atención digna, respetuosa y libre de prejuicios para las personas con discapacidad en la región.

En contextos de alta complejidad como el Urabá, la interacción no es un proceso neutral; es el vehículo principal para asegurar que la asistencia humanitaria sea accesible y efectiva.

Este protocolo reconoce a las personas con discapacidad como sujetos de derechos y no como sujetos de asistencia, promoviendo el paso del modelo médico-rehabilitador al modelo social de la discapacidad, donde el foco de nuestra labor es identificar y eliminar las barreras actitudinales y comunicacionales que nosotros mismos podríamos imponer.

Bajo el liderazgo técnico de **Humanity & Inclusion (HI)**, este documento ofrece pautas concretas para que cada integrante del Consorcio, desde la logística hasta la coordinación, cuente con las herramientas necesarias para:

- 1.** Emplear un lenguaje inclusivo y centrado en la persona.
- 2.** Aplicar ajustes razonables de manera inmediata durante la entrega de servicios.
- 3.** Fomentar una cultura de autonomía y consentimiento informado, asegurando que la persona con discapacidad sea siempre la protagonista de su propio proceso de atención.

Este protocolo no es solo una norma técnica, sino un compromiso ético con la equidad, diseñado para que la **“acción humanitaria inclusiva”** sea una realidad palpable en cada atención del Centro de Protección Comunitaria, Unidad Móvil, puntos de distribución y espacios de formación en el Urabá y los demás servicios que brinde el proyecto.

Objetivo General del Protocolo

Para que la inclusión sea una realidad técnica y no solo un postulado retórico, es imperativo estandarizar la calidad de la atención entre todos los actores del consorcio.

Objetivo General: Garantizar que los puntos de interacción y servicios del **Proyecto Urabá - País** (Unidades Móviles, Centros de Protección, Puntos de Distribución, Jornadas de fortalecimiento y sensibilización) cumplan con los estándares de interacción inclusiva de la IASC (Comité Permanente Interagencial), eliminando barreras actitudinales, de comunicación e institucionales para asegurar la participación significativa y el consentimiento libre e informado de las personas con discapacidad.

Alcance Institucional y Operativo

Definir el “quién, dónde y cuándo” de este protocolo es vital para evitar vacíos en la cadena de protección.

Actores Sujetos de Aplicación:

- **Equipo Técnico y de Gestión de Casos:** Trabajadores sociales, psicólogos y especialistas en protección.
- **Personal de Campo y Operaciones:** Logísticos, transportistas y personal de puntos de distribución.
- **Coordinación y Socios:** Directores/as de proyecto, socios implementadores y autoridades locales.
- **Colaboradores Externos:** Voluntarios, promotores y encuestadores encargados del levantamiento de datos y censos.

Escenarios Regionales de Aplicación:

- **Centros de Protección Comunitaria:** Durante la identificación, evaluación y seguimiento de casos.

- **Unidades Móviles:** En el despliegue de servicios en zonas de difícil acceso y comunidades en tránsito.
- **Puntos de Distribución de Alimentos:** Asegurando filas prioritarias y comunicación accesible.
- **Espacios de Formación y Participación:** Talleres comunitarios y mesas de toma de decisiones.

Principios Rectores de la Interacción

Estos principios constituyen el ADN del protocolo. Deben guiar el juicio del personal ante cualquier situación imprevista, priorizando siempre la dignidad intrínseca de la persona.

Principio	Definición Técnica	Impacto en la Atención (Agentes de Cambio)
Equidad y No Discriminación	Enfoque basado en derechos (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad-CDPD) que prohíbe cualquier distinción que excluya a la persona.	Elimina la visión de " lástima "; la persona es tratada como titular de derechos y agente de su propio desarrollo.
Diseño Universal	Diseño de productos y entornos usables por todas las personas, en la mayor medida posible, sin adaptaciones posteriores.	Normaliza la diversidad y asegura que el 100% de los beneficiarios/as acceda a los servicios de forma autónoma desde el inicio.
Ajustes Razonables	Modificaciones necesarias y proporcionales para casos particulares que no impongan carga desproporcionada.	Garantiza el ejercicio inmediato de derechos cuando el diseño universal no es suficiente para los requerimientos específicos de la persona.
Autonomía y Consentimiento	Respeto a la capacidad jurídica y voluntad de la persona. Evita la sustitución de la decisión por familiares.	Asegura que la persona decida sobre su vida. Requiere información en formatos comprensibles (LSC-Lengua de señas colombiana, lectura fácil).

Principio	Definición Técnica	Impacto en la Atención (Agentes de Cambio)
Enfoque de Doble Vía	Estrategia que combina la transversalización de la inclusión en todos los servicios con servicios específicos.	Garantiza que la inclusión no sea solo "un tema aparte" , sino el estándar de toda la operación humanitaria.
Participación Significativa	Inclusión activa en la toma de decisiones y evaluación de los programas que les afectan.	Transforma la asistencia en justicia social; las personas con discapacidad validan la pertinencia de la ayuda.

La Interdependencia de los Principios exige una sinergia operativa entre estos pilares. La falta de Diseño Universal genera una dependencia crítica de los Ajustes Razonables. Si ambos fallan, la autonomía se ve vulnerada, forzando a la persona a depender de terceros, lo cual compromete su seguridad en contextos de crisis. La aplicación del Enfoque de Doble Vía asegura que mientras adaptamos nuestros centros (transversalización), también proveemos apoyos técnicos específicos (como la Técnica de Guía Vidente o Intérpretes de Lengua de Señas), logrando una participación real.

Pautas para una Interacción Inclusiva

- **Respeto a la Autonomía:** Evitar la infantilización. La persona es el sujeto central de su proceso.
- **Accesibilidad Universal:** Garantizar que los puntos de distribución y espacios de atención/protección sean transitables y seguros.
- **Participación Informada:** Asegurar que el consentimiento sea libre, previo y fundamentado en información comprensible.
- **Ajustes Razonables:** Implementar modificaciones adecuadas que no impongan cargas desproporcionadas, como el uso de pictogramas en las
- **Horarios Especiales** o la adaptación de horarios para el registro de beneficiarios/as.

Identificación y Eliminación de Barreras

Las barreras más difíciles de erradicar no son físicas, sino las actitudinales e institucionales. Las barreras actitudinales (prejuicios, estigmas o sobreprotección) nacen de suposiciones incorrectas sobre la capacidad del otro.

Las barreras institucionales residen en políticas o prácticas que omiten la diversidad (ej. procesos de registro que no consideran tiempos diferenciados). Es deber de los enumeradores y personal de terreno mitigar estos sesgos.

Reglas de Oro para el Primer Contacto (Decálogo)

-  1. **Consulta Previa:**
Nunca asuma que alguien necesita ayuda. Pregunte: "¿Desea ayuda? ¿De qué manera puedo apoyarle?".
-  2. **Productos como Espacio Personal:**
Sillas de ruedas, bastones y prótesis son extensiones del cuerpo. No las toque ni mueva sin permiso de la persona.
-  3. **Comunicación Directa:**
Diríjase siempre a la persona con discapacidad, no a su acompañante o intérprete.
-  4. **Respeto a la Edad Cronológica:**
Trate a los adultos como adultos. Evite diminutivos y tonos condescendientes.
-  5. **Identificación Clara:**
Preséntese con su nombre y función al iniciar cualquier interacción.
-  6. **Paciencia en el Ritmo:**
Respete los tiempos de respuesta y construcción del discurso sin interrumpir.
-  7. **Contacto Físico Consentido:**
No empuje, jale o agarre a la persona para "guiarla" sin que ella lo autorice.
-  8. **Nivel Visual:**
Al hablar con un usuario de silla de ruedas, sitúese a su misma altura visual.
-  9. **Verificación de Comprensión**
Utilice preguntas abiertas para confirmar que el mensaje fue entendido.
-  10. **Eliminación del Heroísmo:**
Evite tratar a la persona como un "ejemplo de superación"; reconózcala como un par en derechos.

Protocolos Específicos según el Tipo de Discapacidad

Personas con Discapacidad Auditiva



- Seguir los medios de comunicación que prefieren. Consultar si la persona es usuaria de Lengua de Señas Colombiana o lectura labial.
- Mapeo de Servicios: El personal debe conocer dónde ubicar intérpretes de Lengua de señas rápidamente.
- Mantener contacto visual, hablar de frente y con el rostro iluminado (uso de tapabocas transparentes).
- Evite comentarios o decisiones mientras el intérprete traduce; respete los tiempos de comunicación.
- Hablar de forma pausada y modular sin exagerar. Gritar es inútil y agresivo.
- Hablar con las personas directamente, no con el intérprete y/o cuidador/a.

Personas con Discapacidad Visual



- Identificación Humanizadora: Al presentarse, descríbase brevemente (vestimenta, contexto del entorno).
- Técnica de Guía Vidente: Ofrezca su brazo por encima del codo; deje que la persona le sujete. No la tome de la mano.
- Lenguaje Descriptivo: Use puntos cardinales o el sistema de “reloj” (ej. “su plato está a las 3”). Use palabras como “ver” o “mirar” con naturalidad.
- Entorno Estático: No mueva muebles ni productos de apoyo (bastones) sin previo aviso.
- Mencionar si te estás moviendo de tu lugar.
- Describir imágenes y gráficos durante las reuniones

Personas con Discapacidad Motora



- Asegurar que los puntos de distribución tengan rampas, puertas anchas y mobiliario ajustable.
- Si debe mover la silla de ruedas, solicite autorización y explique hacia dónde se dirigen.
- Respetar absolutamente la silla de ruedas: no colgar bolsas u objetos en ella.
- Moverse a la misma velocidad
- No asuma que una persona con movilidad reducida tiene otras limitaciones; la discapacidad física no afecta la capacidad intelectual o comunicativa.

Personas con Discapacidad Intelectual



- Comunicación: Usar lenguaje sencillo, frases cortas y evitar metáforas o ironías.
- Tiempo: Asegurar más tiempo para la comunicación
- Pictogramas: Utilizar apoyos visuales para explicar procesos de entrega.
- Autorregulación Sensorial: En operativos de terreno, reducir ruidos fuertes, evitar aplausos y luces fluorescentes intensas.
- Respeto: No patologizar patrones de movimiento (stimming) o la falta de contacto visual.
- Asegurar que habla solo una persona a la vez para garantizar que la persona no es empujado a hablar y/o contestar
- Es necesario que reciban un trato acorde a su edad cronológica.

Personas con Autismo (Neurodivergencia)

- Ofrezca opciones sensoriales: luces menos intensas, un espacio silencioso, la posibilidad de usar audífonos, moverse o manipular objetos reguladores.
- Permita que la persona evite el contacto visual si así lo prefiere; no lo exija como señal de atención.
- Utilice un lenguaje concreto y directo; evite metáforas, ironías o instrucciones ambiguas.
- Plantee una pregunta a la vez, con tiempo suficiente para procesar y responder sin presión.
- Si es necesario recopilar mucha información, divida la conversación en etapas, explicando cada paso con antelación.
- Anticipe cualquier procedimiento que pueda generar incertidumbre (“En un momento más te voy a pedir que...”).
- Si la persona parece sobrecargada sensorial o emocionalmente, permita una pausa sin penalización.
- Cuando haya desacuerdos o tensiones, use un tono neutral, no invasivo; la intensidad emocional puede ser difícil de procesar.

Personas con Discapacidad Psicosocial

- Mantener una actitud calma, empática y no confrontativa ante situaciones de estrés.
- No condicionar el acceso a beneficios a la toma de medicación o diagnósticos clínicos.
- Ofrecer espacios privados y tranquilos para entrevistas si la persona se siente sobrecargada.

- Evite juicios sobre la conducta o el estado emocional; centre la conversación en los hechos y en la persona.
- Cree un ambiente tranquilo, privado y sin estímulos excesivos (ruido, luz, colores, calor..).
- Escuche activamente y valide las emociones sin dramatizar (“Entiendo que esto puede ser difícil para ti”).

Personas con Sordoceguera (Discapacidad Única)



- Definición Crítica: Entender que es una discapacidad específica y única, no la suma de dos deficiencias.
- Contacto Inicial: Toque respetuoso en el hombro para anunciar su presencia.
- Comunicación: Identificar restos visuales/auditivos y facilitar sistemas de comunicación.
- Nunca hables en tercera persona sobre ella como si no estuviera presente
- Sensorialidad: Usar materiales con texturas, olores o sensaciones para facilitar la información.

Sistemas de Comunicación más Comunes:

- Dactilológico en palma: Deletreas las palabras letra por letra en la palma de su mano.
- Palabra complementada o signada: Usas signos (como en la lengua de señas) que la persona siente en sus manos.
- Tabla de comunicación en Braille o macro tipos: Para mensajes escritos.

Guía-Intérprete profesional: Es el apoyo técnico más especializado. Su rol es ser un puente neutral y objetivo. Se debe hablar directamente con la persona con sordoceguera, no con el intérprete



Diccionario de Terminología Inclusiva

El lenguaje construye realidades. El uso de términos peyorativos refuerza el estigma y la exclusión institucional.

Término a Evitar	Término Correcto	Justificación
Minusválido, Inválido	Persona con discapacidad	Elimina la carga de " falta de valor " y antepone la condición humana.
Enfermito, Padece de...	Persona con discapacidad (tipo)	La discapacidad no es una enfermedad ni un sufrimiento eterno; es una condición.
Angelito, "Especial"	Persona con discapacidad	Estos eufemismos infantilizan y despojan al sujeto de su estatus de ciudadano adulto.
Sordomudo	Persona sorda	Ser sordo no implica mudez; las personas sordas tienen voz y lengua propia.
El " normal "	Persona sin discapacidad	Nadie es el estándar de normalidad; la discapacidad es parte de la diversidad humana.
Capacidades diferentes	Persona con discapacidad	Término confuso y paternalista que evita reconocer los derechos legales específicos.

Conclusiones

Este protocolo no es un documento estático, sino una herramienta viva para la transformación de la realidad humanitaria en el Urabá. Como actores humanitarios, nuestro compromiso es pasar de la sensibilización a la competencia técnica: el personal debe estar capacitado en el uso de terminología correcta (evitando eufemismos como “capacidades diferentes” o términos peyorativos como “minusválido”), y en técnicas específicas de interacción para discapacidades sensoriales, intelectuales y motoras (referenciadas en los anexos técnicos de este manual).

La “Acción Humanitaria Inclusiva” es nuestra respuesta ética al mandato de “no dejar a nadie atrás”. Al aplicar este protocolo, el Consorcio Urabá - País reafirma que la inclusión no es una opción, sino un requisito de protección indispensable para salvar vidas y apoyar la dignidad humana en el territorio.



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