



MANUAL INSTITUCIONAL DE BUENAS PRACTICAS PARA LA INTERACCIÓN CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Ministerio de Relaciones
Exteriores de Panamá

Oficina de Equiparación de
Oportunidades e Igualdad de Género



MANUAL INSTITUCIONAL DE BUENAS PRACTICAS PARA LA INTERACCION CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ELABORADO POR EL MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ
OFICINA DE EQUIPARACIÓN DE
OPORTUNIDADES E IGUALDAD DE GÉNERO

Primera edición publicada en 2025.



ÍNDICE

Introducción	5
1. Aspectos Generales	7
• ¿Qué es una persona con discapacidad?	7
• ¿Por qué un manual de buenas prácticas en la interacción?	7
• Principios de igualdad, equidad e inclusión	8
2. La discapacidad en el empleo público: una responsabilidad del Estado	8
3. Sistemas de apoyo e inclusión social	9
• ¿Qué son los sistemas de apoyo?	9
• Tipos de apoyos: humanos, tecnológicos, institucionales	9
• ¿Qué es la inclusión social y por qué es fundamental?	10
4. Cómo relacionarnos adecuadamente con personas con discapacidad	10
Interacción con:	
• Personas con discapacidad sensorial auditiva	11
• Personas con discapacidad visual	12
• Personas con discapacidad intelectual	13
• Personas con discapacidad física	14
• Personas con discapacidad visceral (órganos internos)	15
5. Personas con enfermedades crónicas, involutivas y/o degenerativas	16
• Diferencias con las discapacidades	17

• Recomendaciones para la interacción y el acompañamiento	18
6. Las discapacidades y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC´s)	19
7. Uso de terminología adecuada hacia personas con discapacidad	20
8. Referencias bibliográficas	22



INTRODUCCIÓN

La inclusión de personas con discapacidad es un principio fundamental de los derechos humanos, la equidad y la justicia social. En los últimos años, los marcos legales nacionales e internacionales han promovido avances significativos hacia una sociedad más inclusiva, reconociendo que la discapacidad no reside únicamente en las limitaciones individuales, sino también en las barreras sociales, físicas y actitudinales que impiden la participación plena de todas las personas.

El sector público, como garante de derechos y generador de políticas públicas, tiene una responsabilidad ineludible en la promoción de entornos accesibles y respetuosos de la diversidad humana. En este contexto, contar con herramientas prácticas y formativas que orienten la interacción adecuada con personas con discapacidad es clave para asegurar un trato digno, empático y libre de discriminación.

Conscientes de este compromiso institucional, el Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de su Oficina de Equiparación de Oportunidades e Igualdad de Género, ha elaborado el presente ***Manual Institucional de Buenas Prácticas para la Interacción con personas con Discapacidad***. Su objetivo es brindar orientaciones claras sobre cómo relacionarse de forma adecuada, respetuosa e inclusiva con personas con distintas condiciones de discapacidad, en el marco del quehacer diplomático, administrativo y operativo del Ministerio.

El manual incorpora conceptos clave como los sistemas de apoyo, la accesibilidad y la inclusión social, destacando su importancia para la construcción de espacios laborales verdaderamente inclusivos. Además, propone recomendaciones específicas para la interacción con distintos tipos de discapacidad, promoviendo una cultura institucional basada en el respeto y la equidad.

Construir una sociedad inclusiva comienza con pequeños gestos cotidianos: una palabra adecuada, una actitud respetuosa, una disposición a aprender y a acompañar. Cada interacción es una oportunidad para derribar barreras, desafiar prejuicios y reafirmar la dignidad de todas las personas. Este manual no solo busca informar, sino también inspirar una transformación cultural basada en la empatía, la responsabilidad y el compromiso con la equidad. Que este camino hacia la inclusión sea un esfuerzo colectivo, sostenido y profundamente humano.



GOBIERNO NACIONAL
★ CON PASO FIRME ★

1

Aspectos Generales

La Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad (CDPD), aprobada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y luego ratificada por la República de Panamá, a través de la Ley 25 del 10 de julio del 2007, establece que la discapacidad es el resultado de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras que presenta el entorno.

¿Qué es una persona con discapacidad?

Ley No. 25 de 10 de julio de 2007, Por la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptados en Nueva York por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, señala que: *“Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”*.

¿Por qué un Manual de Buenas Prácticas en interacción con personas con discapacidad?

Según los datos más recientes del Censo poblacional del año 2022, la discapacidad afecta al 11.3% de la población total de Panamá, lo que equivale a aproximadamente 370,053 panameños y panameñas que viven con algún tipo de discapacidad. Esta cifra resalta la importancia de abordar de manera integral la interacción tanto de los funcionarios como de los usuarios con discapacidad.

Dado que la discapacidad es un asunto que nos concierne a todos, este Manual elaborado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de su Oficina de Equiparación de Oportunidades E Igualdad de Género, busca orientar, sensibilizar y capacitar a los funcionarios y funcionarias en la adopción de actitudes, comportamientos y formas de comunicación que promuevan

la dignidad, el respeto y la participación activa de todas las personas, independientemente de sus capacidades.

Entre sus objetivos principales podemos mencionar:

- Fomentar ambientes de trabajo integrados y plurales en los que se contemple la diversidad como valor, y cuyo principio rector sea la inclusión.
- Facilitar la provisión de los recursos materiales, personales y funcionales de apoyo a la inclusión laboral en el empleo público y para las y los usuarios;
- Contribuir a fortalecer la calidad del servicio público, promover la equidad en el acceso a oportunidades y fomentar un ambiente laboral más justo y humano, tanto para las personas usuarias como para el personal institucional.

2

La discapacidad en el empleo público: una responsabilidad del Estado

La **Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** reconoce el derecho al trabajo en condiciones de igualdad. En virtud de este compromiso, los Estados deben proteger y promover el acceso al empleo para las personas con discapacidad, incluyendo a aquellas que adquieren una discapacidad durante su vida laboral. Para ello, deben adoptarse las medidas necesarias que garanticen su inclusión efectiva.

En el ámbito del empleo público, incorporar el **enfoque de discapacidad** implica desarrollar un sistema integral de apoyos que facilite el ingreso, permanencia y desarrollo profesional de los funcionarios y funcionarias con discapacidad. Este enfoque no solo fortalece la equidad dentro de las instituciones del Estado, sino que también contribuye a una administración pública más diversa, justa e inclusiva.

Del mismo modo, brindar una atención adecuada, oportuna y de calidad a los usuarios con discapacidad es una responsabilidad esencial del Estado. Por ello, el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIRE) se compromete a garantizar el acceso igualitario a sus trámites y servicios, implementando ajustes razonables y eliminando barreras que impidan o limiten la participación de las personas con discapacidad.

La interacción con personas usuarias que presentan alguna discapacidad debe regirse por principios de normalización, inclusión y sentido común. Todas las personas, ya sean usuarias o funcionarias, deben recibir un trato digno, respetuoso y accesible.

Este enfoque se enmarca en una estrategia de “lucha contra la discriminación” y de aplicación de la “accesibilidad universal”. La clave para una atención adecuada es actuar con naturalidad, evitando prejuicios y estereotipos. La inclusión no debe percibirse como una excepción, sino como un componente fundamental del servicio público.

3 Sistemas de apoyo e inclusión social

- **¿Qué son los sistemas de apoyo?**

Los sistemas de apoyo son recursos, servicios y ajustes que permiten a las personas con discapacidad participar en igualdad de condiciones en la vida laboral y social. Su función es reducir barreras, promover la autonomía y garantizar el ejercicio pleno de derechos, especialmente en el entorno institucional.

- **Tipos de apoyos: humanos, tecnológicos e institucionales**

Estos apoyos deben ser individualizados, pertinentes y culturalmente apropiados, respetando siempre las preferencias y necesidades de cada persona.

- » **Humanos:** Personas que brindan asistencia directa, como intérpretes.

- » **Tecnológicos:** Herramientas como lectores de pantalla, software accesible o dispositivos de apoyo.
- » **Institucionales:** Políticas, procedimientos y adecuaciones físicas o laborales que favorecen la inclusión.

- **¿Qué es la inclusión social y por qué es fundamental?**

La inclusión social garantiza que todas las personas, con o sin discapacidad, puedan participar activamente en todos los ámbitos de la vida. Es esencial porque promueve la equidad, fortalece la convivencia y cumple con el deber del Estado de asegurar el respeto, la dignidad y los derechos humanos de todas las personas.

4

Cómo relacionarnos adecuadamente con **personas con discapacidad**

Es fundamental tener siempre presente que, ante todo, estamos tratando con una persona. Puede que esta persona enfrente ciertas limitaciones o desafíos en sus actividades diarias, pero posee los mismos derechos y responsabilidades que cualquiera de nosotros. Su expectativa es recibir nuestro apoyo para lograr una inclusión social efectiva y disfrutar de una vida plena y digna. Por ello, debemos procurar:

- Reflexionar sobre cómo nos gustaría ser tratados si estuviéramos en su situación.
- Ser naturales, tal como lo somos con cualquier otra persona.
- Evitar sentir lástima, ya que se trata de individuos con la misma dignidad que nosotros.

Interactuar con

- » **Personas con discapacidad sensorial (auditiva y visual)**

Las personas con discapacidad sensorial pueden experimentar barreras en la comunicación, la percepción del entorno o el acceso a la información. En este

grupo se incluyen quienes tienen discapacidad auditiva (personas sordas o con pérdida de audición) y discapacidad visual (personas ciegas o con baja visión). Entender sus necesidades y aplicar buenas prácticas en la interacción es clave para garantizar su participación plena y respetuosa.

1. Personas con discapacidad auditiva

Las personas con discapacidad auditiva constituyen un colectivo muy heterogéneo que se comunica de diversas formas: algunas personas pueden oír con el uso de dispositivos como audífonos o implantes cocleares, mientras que otras utilizan la Lengua de Señas como principal medio de comunicación por lo que habrá que individualizar la respuesta en función de su condición.

Las personas con discapacidad auditiva pueden encontrar dificultades a la hora de decodificar mensajes, anticipar hechos y manejar símbolos que se sustentan en la estructura del lenguaje verbal. Esto se puede agravar en situaciones con mala acústica que dificulten la recepción de los mensajes (ruido de fondo, distancia entre interlocutores, etc.)

Cuando estemos con personas con discapacidad auditiva, intentaremos facilitarles ayudas que complementen, aumenten o supongan una alternativa de comunicación.

Para buenas prácticas al interactuar:

- Dirígete directamente a la persona, no a su intérprete (si hay uno presente).
- Llamaremos su atención con un ligero toque en el brazo o en el hombro, (no es conveniente tocar ni en la cabeza ni en la espalda por el sobresalto que puede causar), o con una discreta seña antes de hablar.
- Mientras hablemos, es necesario que no tengamos nada en los labios ni en la boca.
- Hable despacio y claro, sin exagerar.
- Utilice gestos sencillos mientras le habla.

- Si no logras ser comprendido, apóyate en medios escritos o dispositivos móviles para comunicarte.
- En reuniones, asegúrate de contar con intérpretes de Lengua de Señas si la persona así lo solicita
- No les llame: sordo mudos, mudos, ellos pueden emitir sonidos.

2. Personas con discapacidad visual

Las personas con discapacidad visual pueden ser totalmente ciegas o tener baja visión. Muchas utilizan bastones, perros guías o tecnologías asistidas como lectores de pantalla para orientarse y acceder a la información.

Buenas prácticas al interactuar:

- Dirígnos directamente a la persona con discapacidad visual para saber lo que quiere o desea y no a su acompañante (en caso de que lo hubiera).
- Evitaremos utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto”, “aquello...”; es preferible que utilicemos términos más orientativos como “a tu izquierda”, “detrás de ti”...
- Dígle su nombre enseguida, esto crea un estado más ameno al abordaje y atención.
- Para acompañarle a otro sitio, no lo agarre, ofrézcale su brazo indicándole en qué lado usted está ubicado, la persona se sostendrá de usted.
- A la hora de tomar los alimentos, indíquele como están ubicados en el plato, utilizando la ubicación de las manecillas del reloj.
- No se moleste si la persona, en algún momento rechaza algún tipo de apoyo, muchos son autónomos e independientes.
- Respetar siempre su derecho a moverse solo(a).
 - * En relación con los PERROS-GUÍA, debemos comportarnos del modo siguiente:
- Debemos entender que se trata de un elemento de ayuda para esa persona y que es ella quien atiende y gestiona su conducta.

- Evitaremos interactuar con el perro-guía. Procuraremos no hablarle ni contactar físicamente con él.
- En los desplazamientos o paradas, nos posicionaremos en el lado contrario al que ocupa el animal

En ambos casos, lo más importante es tratar con respeto, sensibilidad y empatía, entendiendo que una comunicación efectiva no depende solo del lenguaje, sino también de la actitud. Cada persona es diferente, por lo que siempre es recomendable preguntar cómo prefiere ser asistida o comunicarse.

Interactuar con

Personas con discapacidad intelectual

Dentro de esta discapacidad nos encontramos con personas que, aun teniendo algunos rasgos comunes derivados de su limitación cognitiva, responden a perfiles muy heterogéneos. Estas personas pueden tener algunas dificultades de comunicación oral, pero esto no quiere decir que sea incapaz de comunicarse.

Siempre tendremos que tener presentes las siguientes consideraciones:

- Hay que considerar sus comentarios y propuestas, sin devaluarlas.
- Conviene que utilicemos frases cortas, claras y sencillas para su comprensión, comunicando el mensaje de la forma más simple y clara posible.
- Es aconsejable que se coloque a nuestro lado para que su concentración sea más consistente. • No se adelante a las emisiones de la persona, acomódese a su ritmo, dándole opciones de intervenir y respetando sus silencios.
- Ignore comportamientos que puedan parecer extraños (por ejemplo, vocalizaciones o gestos inusuales).
- Adapte su lenguaje al nivel de la persona: si ésta no tiene lenguaje oral, puede acompañar sus explicaciones con material gráfico, signos y señas para facilitar la comprensión.

- Debemos utilizar material escrito como recordatorio de tareas y/o datos importantes.
 - Tenga en cuenta que pueden tener dificultades para comprender el tiempo, por lo que deberá asegurarse de que entiende (calendarios,..).
- Es conveniente que consideremos que algunas personas con discapacidad intelectual o trastornos de desarrollo viven con incomodidad el contacto físico. Como norma general, nuestra relación en este sentido ha de tener un planteamiento equivalente al que seguimos con cualquier persona.
- Respetemos sus tiempos de respuesta que pueden no coincidir con los nuestros.

Interactuar con

Personas con discapacidad física

Las personas con discapacidad física suelen presentar alteración en la marcha y requerir ayudas para su desplazamiento aunque la discapacidad física se puede centrar también en los miembros superiores. En ocasiones, pueden presentar asociadas necesidades que afectan a su capacidad manipulativa, a circunstancias propias de su autocuidado o a su competencia comunicativa.

A la hora de establecer una relación con ellas en cualquier entorno, tenemos que considerar los siguientes aspectos:

- Al dirigirnos hacia ella, hacerlo siempre por delante, cara a cara y agacharnos o ponernos a su altura si es usuaria de silla de ruedas. Evitar dirigirnos por la espalda o tocarles por detrás para evitar sustos
- Poner las cosas a su alcance y adecuar la altura de textos o mensajes escritos.
- Ante una explicación o cuando hay que observar algo, es conveniente que se coloquen en primera fila para que el resto de personas no les dificulten la percepción visual o auditiva.
- A la hora de colaborar en sus desplazamientos con silla de ruedas, esperar a su petición de ayuda. Nuestra ayuda será oportuna sólo si la requiere. En

caso de que una persona con discapacidad física tenga una discapacidad intelectual y no nos pueda indicar, nos anticiparemos siempre hacia dónde vamos y para qué antes de hacer los desplazamientos.

- Si nos paramos en algún lugar, comprobaremos que la silla esté bien colocada, frenada y en posición integradora en el grupo.
- En espacios estrechos, debemos prestar atención a que las manos y pies no choquen contra puertas, paredes.
- Respecto a los baños adaptados, tendremos perfectamente localizada la ubicación de estos para poder orientar a quien pueda preguntarnos por ellos.
- El traslado en vehículos (taxis adaptados, autobuses...) son momentos en los que estas personas se sienten más vulnerables. Para evitarlo nos tenemos que asegurar de que su silla está bien anclada y tienen colocados todos los cinturones de seguridad.

Interactuar con

Personas con discapacidad visceral (órganos internos)

Son discapacidades no visibles en la mayoría de los casos, ya que afectan a los órganos o sistemas principales internos del organismo (cardiopatías, cronicidades renales, reumatológicas, medulares, circulatorias, digestivo, endocrino, etc.) que no en todos los casos tienen sintomatología evidente o manifestaciones externas. Suelen tener una importante repercusión en la movilidad pero también pueden afectar cognitivamente o sensorialmente por las complicaciones derivadas de la discapacidad o cronicidad de una patología de origen.

Buenas prácticas para la interacción

Preguntar antes de actuar. Si una persona con discapacidad visceral parece necesitar asistencia, **siempre debe preguntarse primero con respeto.** Evitar asumir que necesita ayuda sin su consentimiento.

Respetar los ritmos de desplazamiento Muchas personas con este tipo de discapacidad tienen **limitaciones para permanecer de pie por mucho tiempo o recorrer distancias largas**. Es importante:

- Permitir pausas frecuentes durante traslados o actividades.
- Procurar que los espacios estén acondicionados con áreas de descanso accesibles.

Ofrecer acompañamiento si se requiere En caso de que la persona lo solicite, **brindar apoyo técnico o personal** para su traslado o gestión de trámites. Esto debe hacerse sin invadir su autonomía.

Evitar juicios o suposiciones No se debe minimizar su condición por no ser evidente físicamente, ni cuestionar sus necesidades de apoyo.

5

Personas con Enfermedades crónicas, involutivas y/o degenerativas

Definición: Son aquellas enfermedades que, por su nivel de afectación, pueden producir condiciones de discapacidad en la persona, limitando su funcionabilidad o afectando su desempeño laboral. Dentro del marco legal nacional, están consideradas dichas condiciones, garantizando la equidad y el cumplimiento de los derechos humanos.

La Ley 59 del 28 de diciembre de 2005, sobre protección laboral para personas con enfermedades crónicas, involutivas y/o degenerativas que produzcan discapacidad laboral, como quedó reformada por la Ley 25 de 19 de abril de 2018 en su artículo 2 señala:

“Artículo 2. El padecimiento de enfermedades crónicas involutivas y/o degenerativas, así como de insuficiencia renal crónica, que produzcan discapacidad laboral parcial, no podrá ser invocado como causal de despido por las instituciones públicas ni por los empleadores particulares, si el trabajador cumple con los requisitos

para mantenerse laborando en un cargo que sea compatible con su jerarquía, fuerza, aptitudes, preparación destreza y con su nueva condición.

Parágrafo. Para los efectos de esta Ley, las enfermedades crónicas, involutivas y degenerativas se entenderán así:

- 1. Enfermedades Crónicas:** Son las que, una vez diagnosticadas, su tratamiento, que va más allá de los tres meses, es solo paliativo y no curativo, lo que lleva implícita la cronicidad, entre ellas, diabetes mellitus, lesiones tumorales malignas (cáncer), hipertensión arterial y síndrome de inmunodeficiencia adquirida.
- 2. Enfermedades Involutivas:** Son las que antagonizan el proceso natural evolutivo del ser humano y se convierten en procesos consuntivos del organismo, tales como esclerosis múltiple, esclerodermia y miopatías del adulto.
- 3. Enfermedades Degenerativas:** Son aquellos procesos nosológicos que ocasionan fenómenos de desgaste y deterioro progresivo de las actividades del hombre, tales como osteoartritis, artritis reumatoide, enfermedades degenerativas del sistema nervioso central y periférico, enfermedad desmielinizante del sistema nervioso central y periférico.

Diferencias con las discapacidades

Aunque en muchos casos las enfermedades crónicas y degenerativas pueden convertirse en una condición de discapacidad, no todos los diagnósticos implican automáticamente una discapacidad reconocida legal o funcionalmente. A continuación, se explican las principales diferencias:

- 1. Naturaleza de la condición:** Las enfermedades crónicas y degenerativas son condiciones médicas que requieren tratamiento continuo y seguimiento especializado. Están asociadas a un deterioro progresivo o a la persistencia de síntomas que afectan el bienestar general de la

persona. En cambio, la discapacidad se define principalmente por la limitación en la participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones, producto de una deficiencia física, mental, intelectual o sensorial, en interacción con diversas barreras del entorno.

- 2. Reconocimiento legal:** No todas las personas con enfermedades crónicas o degenerativas están legalmente reconocidas como personas con discapacidad. Para que una condición médica se considere discapacidad, debe existir una afectación significativa en la funcionalidad y, usualmente, un proceso de certificación que lo acredite.
- 3. Impacto funcional:** Las enfermedades crónicas pueden, en etapas iniciales o bajo control médico, permitir a la persona mantener una vida relativamente sin complicaciones. En cambio, la discapacidad, por definición, implica una limitación permanente o duradera en alguna función corporal o actividad, que afecta el desarrollo cotidiano de la persona en su entorno social, educativo o laboral.
- 4. Atención médica vs. adecuaciones al entorno:** El abordaje de una enfermedad crónica o degenerativa se centra generalmente en el tratamiento médico, terapias y manejo de síntomas. En el caso de la discapacidad, aunque puede implicar atención médica, el enfoque institucional y social debe estar orientado principalmente a la eliminación de barreras físicas, actitudinales y normativas, y a la implementación de ajustes razonables que garanticen la plena inclusión.

Recomendaciones para la interacción y el acompañamiento

- Preguntar antes de ayudar: Siempre consulta si la persona desea apoyo. No asumas ni intervengas sin su consentimiento.
- Evitar suposiciones: Cada persona vive su condición de forma distinta. No generalices.
- Ofrece ajustes razonables como flexibilidad en horarios, pausas y espacios accesibles según se requiera.

- Tener empatía, tratar con naturalidad, evitando actitudes que infantilicen o minimicen a la persona.

6

Las discapacidades y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)

Las áreas de la información y de la comunicación se han beneficiado gracias al desarrollo de la tecnología, creándose lo que se conoce como TIC's o Tecnologías de la Información y la Comunicación.

En el ámbito de las TIC's, la accesibilidad se define como: "el arte de garantizar que cualquier recurso, a través de cualquier medio, esté disponible para todas las personas, tengan o no algún tipo de discapacidad" (Berners-Lee y Fischetti 1999).

Las personas con discapacidad y las personas mayores se están viendo afectadas por esta revolución tecnológica, de la misma manera que cualquier persona, y además necesitan en mayor medida beneficiarse del enorme potencial que ofrecen. Potenciando las capacidades y lidiar así con diversas limitaciones.

Existen ya productos, instrumentos, equipos y sistemas accesibles (diversidad tecnológica), para las PcD, mismos que neutralizan las limitantes mejorando la autonomía personal, profesional y calidad de vida. Ejemplos:

- Lectores que facilitan la lectura para las PcD visual, permiten leer sin tener que utilizar el sistema Braille.
- Teléfonos con video-llamadas, que permiten a las PcD auditiva la comunicación utilizando lenguaje de señas.
- Para las PcD motriz, El Teletrabajo, permite realizar tareas desde sus casas, evitando traslados dificultosos o con niveles de riesgo.
- La Comunicación con lenguaje de códigos para PcD cognitivas, facilita adquirir conocimientos y acceder a nuevas formas de comunicación.

La “Alianza global para las TIC’s y el Desarrollo de Naciones Unidas” (UNDESA GAID) lanzó la Iniciativa Global para las TIC’s Inclusivas” (G3ict). Existe una publicación de 2009, de G3ict, un kit de herramientas virtuales, que proporciona el marco para el desarrollo de políticas y estrategias para la incorporación de la accesibilidad digital a nivel nacional, regional, e internacional, para promover la aplicación de las TIC’s accesibles y ampliar su uso por las personas con discapacidad.

7

Uso de terminología adecuada hacia personas con discapacidad

Es necesario utilizar siempre el lenguaje apropiado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. No utilizar los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. Al referirse de manera general a la población con discapacidad, usar siempre el término personas con discapacidad, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla:

EXPRESION INCORRECTA	EXPRESION CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento, deforme	Discapacidad congénita
Enano	Persona de Talla baja Persona con Acondroplasia
La/el Ciego	Persona con discapacidad visual

EXPRESION INCORRECTA	EXPRESION CORRECTA
(el) Sordo • Mudo • Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.
Inválido - Minusválido • Tullido • Lisiado • Parálítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas • Mutilado	Persona usuaria de silla de ruedas Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental - Enfermo mental -Bobo, Tonto, Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Aquejado por... Padece... Sufre de...	Persona que tiene...

8

Referencias Bibliográficas

- ✦ Constitución Nacional de la República de Panamá.
- ✦ Ley 25 de 19 de abril de 2018.
- ✦ Ley N° 42 de 27 de agosto de 1999.
- ✦ Ley N° 134, de 31 de diciembre de 2013.
- ✦ Ley N° 25, de 10 de julio de 2007.
- ✦ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad 13 de diciembre de 2006.
- ✦ Ley N° 23, de 28 de junio de 2007.
- ✦ Ley N°59 de 28 de diciembre de 2005.
- ✦ Ley N° 3, de 10 de enero de 2001.
- ✦ Ley N°1, del 28 de enero de 1992.
- ✦ Decreto Ejecutivo No.333 de 5 de diciembre de 2019.



