



NOMBRE DEL PROTOCOLO	FECHA
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES, CAMPUS GUANAJUATO.	Actualización 11/09/2025
OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN
<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Minimizar las barreras que obstaculizan la inclusión de las personas con discapacidad al ámbito universitario de la UG mediante la construcción de un protocolo de atención para personas con discapacidad.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ofrecer oportunidades de desarrollo educativo a personas con discapacidad</li><li>- Brindar apoyos técnicos, materiales y/o humanos que requieran las personas con discapacidad en el ámbito universitario.</li><li>- Contribuir a la concientización de la comunidad universitaria sobre el trato digno a personas con discapacidad.</li></ul>	Las personas con discapacidad se enfrentan con múltiples obstáculos en la garantía y pleno ejercicio de sus derechos; en atención al acceso a la educación, la igualdad y la no discriminación, la Universidad de Guanajuato como resultado de su responsabilidad social construye un PAPD para minimizar dichas barreras.

<p><b>PRINCIPIOS RECTORES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Derechos Humanos: “Todas las personas tienen el derecho a ser tratadas con dignidad y respeto”.</li> <li>2. Trato digno: Garantizar un trato respetuoso y empático de todas las interacciones.</li> <li>3. Igualdad y no discriminación: No discriminar por situación de discapacidad promover el derecho a la igualdad.</li> <li>4. Atención Integral: Considerar las necesidades específicas de cada persona.</li> <li>5. Inclusión: Incluir a todas las personas en la atención de su necesidad y servicio.</li> </ol>	
<p><b>PARTICIPANTES</b></p> <p>DIVISIÓN DE DERECHO POLÍTICA Y GOBIERNO</p> <p>Manuel Alejandro Torres García.</p> <p>DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES.</p> <p>Paula Rosario Montero Granados</p> <p>Martha Irene Méndez Lara</p> <p>Christian Enrique Álvarez García</p> <p>María del Rocío Lona Mejía</p>	<p><b>DOCUMENTOS O RECURSOS</b></p> <p>- Autodiagnóstico básico para la accesibilidad y seguridad en el centro de trabajo (Formulario A).</p> <p>- Autodiagnóstico básico para la accesibilidad y seguridad, edificio o zona de servicio al público (Formulario B).</p> <p>-Taller/Curso “Trato y atención a personas con discapacidad”}</p> <p>- Taller de lenguaje de señas y braille.</p> <p>- Ley General de Inclusión para las Personas con Discapacidad.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato.</li> <li>- Protocolo de atención y trato digno a personas con discapacidad (Instituto de las Personas con Discapacidad, CDMX).</li> <li>- Guía para la atención a personas con discapacidad (Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato).</li> <li>- Guía de accesibilidad (Instituto Nacional de la Infraestructura Física y Educativa).</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	
<p>Mejorar la experiencia de la comunidad universitaria y público en general afirmando que todas las personas pueden participar plenamente en la vida académica y universitaria de la Universidad de Guanajuato. Beneficiando principalmente a cualquier persona con discapacidad (física, mental, intelectual y/o sensorial) al proporcionar las condiciones para su involucramiento en las diferentes actividades; esperando contar con una mayor participación de personas con discapacidad en todos los quehaceres universitarios.</p>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO</b>	
<p><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <p>La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que alrededor de 1300 millones de personas en el todo mundo sufren algún tipo de discapacidad, es decir, 1 de cada 6.</p>	

En México, se han implementado políticas y leyes para promover la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad, como la LGIPD y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. Sin embargo, todavía existen desafíos en términos de accesibilidad, educación, empleo y atención médica en el país. La implementación efectiva de estas leyes y la sensibilización pública son clave para garantizar que se respeten y protejan los derechos humanos de las PDC. Además, es importante fomentar la educación y la sensibilización para eliminar estereotipos, prejuicios y promover una sociedad más inclusiva.

A pesar de los avances en la promoción de los derechos de las PCD, a menudo enfrentan barreras y discriminación en varios aspectos de sus vidas, incluyendo dificultades para acceder a una educación inclusiva y de calidad. Es común que las instituciones educativas carezcan de instalaciones accesibles y personal capacitado para atender las necesidades específicas de los estudiantes con discapacidad. La inclusión de las PCD en la universidad es un tema importante para promover la igualdad de oportunidades en la educación media superior y superior. La accesibilidad física y tecnológica, el apoyo académico, adaptaciones curriculares, intérpretes y facilitadores, concientización y formación, políticas de inclusión, grupos de apoyo y recursos, programas de becas y ayudas financieras, hasta el acceso a actividades extracurriculares son algunos aspectos clave a considerar para el desarrollo de las PCD en las universidades.

En ese sentido y reconociendo su compromiso social, la Universidad de Guanajuato (UG), a través de los servicios de atención y apoyo para personas con discapacidad de la Dirección de Igualdad y Corresponsabilidad Social ofrece servicios de atención, acompañamiento y apoyos técnicos en las clases virtuales y/o presenciales para su plena inclusión y efectiva participación dentro del contexto universitario a los alumnos con discapacidad que estén cursando un programa académico. La UG realiza una serie de acciones para reflexionar, visibilizar, sensibilizar y concientizar a la comunidad universitaria y público en general sobre las problemáticas de discriminación y exclusión que enfrentan las personas con discapacidades en el contexto de la educación media superior y superior.

Dentro de las actividades del Plan de Calidad y Mejora Continua la elaboración de este Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad (PROPDIS) se convierte en un elemento fundamental en la apertura universitaria y la inclusión de personas con discapacidad y que también implica crear un entorno accesible, ofrecer apoyo académico y promover una cultura de inclusión y respeto. Esto permite que todos los estudiantes tengan la oportunidad de obtener una educación media superior y superior de calidad para prepararse hacia el futuro.

Este protocolo está diseñado para guiar a las personas servidoras públicas a la atención a personas con discapacidad, asegurando un trato justo, respetuoso y accesible en nuestra Institución Educativa.

### **DESARROLLO.**

El presente protocolo suma a los esfuerzos de la UG por cambiar la perspectiva sobre la discapacidad; al visibilizar, sensibilizar y concientizar sobre las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad en la interacción con los espacios y el propio sistema educativo. Así mismo ofrecer una herramienta que permita coadyuvar desde un enfoque de derechos humanos fundamentales en el tema de la discapacidad, fortaleciendo las estrategias para un trato adecuado sin prejuicios y discriminación e implementando busca prácticas que favorezcan la inclusión de las personas con discapacidad.

### **ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN PARA GARANTIZAR UNA PLENA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO.**

- Visibilizar las problemáticas a las que se enfrentan las PCD.
- Sensibilizar sobre la discriminación que enfrentan las PCD.
- Concientizar sobre la inclusión de las PCD.
- Ofrecer una óptima interacción en el entorno universitario para las PCD.
- Coadyuvar en la integración de las PCD con la comunidad universitaria.
- Fortalecer las herramientas que ofrecen mejores servicios para las PCD.
- Implementar estrategias de apertura para el acceso de las PCD en la comunidad universitaria.

- Favorecer un ambiente que permita a las PCD desarrollarse dentro del entorno universitario.
- Desarrollar habilidades de comunicación y empatía.
- Sensibilizar sobre las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad.
- Proporcionar formación continua y evaluar su eficacia.

### **DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTRIZ.**

Según la Ley General de Inclusión de Personas con Discapacidad, la discapacidad física o motriz es la “secuela o malformación, temporal o permanente, congénita o adquirida, que deriva de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, dando como resultado alteraciones en el control del movimiento y la postura, trastorno de talla o peso, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”. Se refiere a personas que utilizan sillas de ruedas, muletas, andadores, bastones, prótesis, órtesis y otros dispositivos que ayudan con la movilidad y las habilidades motoras; personas de baja estatura; parálisis cerebral; con síndrome pospolio; con la enfermedad de Parkinson; y personas con otras condiciones físicas.

Las PCD física o motriz pueden enfrentar diversas barreras y limitaciones en su vida diaria debido a la naturaleza de su discapacidad y a la falta de accesibilidad y apoyo adecuados en la sociedad. Experimentan barreras de actitud y del entorno debido a la inaccesibilidad de la arquitectura, el mobiliario, el transporte, los bienes y servicios, incluso los espacios públicos. Es importante reconocer y abordar estas barreras y limitaciones para promover la inclusión y la igualdad de oportunidades; la conciencia pública, la educación, la promulgación y el cumplimiento de las leyes de accesibilidad, así como la promoción de una cultura inclusiva, son pasos importantes para superar estas limitaciones.

## **ADECUACIONES DE ACCESIBILIDAD E INFRAESTRUCTURA A FAVOR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTRIZ.**

- Establecer baños funcionales el espacio mínimo interior requerido es de 1.70 de fondo por 1.70 de frente. En el caso que se encuentren inodoro y lavabo en el mismo espacio, la medida mínima será de 200 cm de fondo por 200 de frente. Se debe colocar barras de apoyo horizontal de 3.8 cm de diámetro y 90 cm de longitud en la pared lateral más cercana al inodoro
- Facilitar los accesos a los elevadores del edificio central.
- Uso, mantenimiento y capacitación para la operación de las orugas con las que se cuenta.
- Adecuaciones razonables y uso para rampas (1.20 metros de ancho mínimo con una inclinación de 10%) para usuarios de silla de ruedas.
- Adecuaciones dimensionales para las puertas (1.20 a 1.50 metros y abatirán hacia fuera) de entrada y salida.
- Implementación de un “escalón universal” con características de 10 cm de alto, 20 de ancho, 40 de amplio y dos peldaños.

## **RECOMENDACIONES GENERALES PARA BRINDAR UN TRATO Y ATENCIÓN DIGNA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTRIZ.**

- Diríjase a la persona siempre por delante de ella, evitando acercarse por su espalda o tocarle por detrás.
- Pregúntales antes de ofrecerles ayuda y sigue las indicaciones que te den para recibir la asistencia.
- Procure tomar asiento al hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, para estar en una posición que facilite la comunicación.
- Respeta sus aparatos de apoyo, como sillas de ruedas, muletas, bastones, prótesis, órtesis, etcétera; estos son extensiones de sus cuerpos. No debes tocarlos sin permiso ni alejarlos de las personas que los utilizan.
- Si las instalaciones de tu área no son accesibles, trasládate a un espacio donde la persona con discapacidad física pueda ser atendida y facilitar las cosas que pueda necesitar a su alcance.

- Considera rutas accesibles para las personas con limitaciones en la movilidad; cuando éstas no existan, y deseas brindarles apoyo, consúltalas previamente.
- Ten en cuenta las necesidades de las personas de talla baja, con amputaciones o agenesias para usar productos y servicios.

### **DISCAPACIDAD INTELECTUAL O COGNITIVA.**

De acuerdo con la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato (PRODHEG) las discapacidad intelectual o cognitiva se refiere a “personas que aprenden más despacio y que socializan a partir de pautas muy claras y concretas. Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en la estructura del pensamiento razonado, como en la conducta adaptativa de la persona como: el autocuidado, ir a la escuela o aprender habilidades sociales, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás “.

Las personas con discapacidad intelectual o cognitiva pueden incluir a aquellos que tienen limitaciones significativas en su funcionamiento intelectual y adaptativo. Esto puede manifestarse en dificultades para comprender información, aprender nuevas habilidades, comunicarse, razonar o llevar a cabo actividades cotidianas de manera independiente. Algunos ejemplos de personas que podrían estar incluidas en este grupo son: personas con retraso mental o discapacidad intelectual, personas con síndrome de Down, que a menudo presentan discapacidad intelectual, aquellas que han experimentado lesiones cerebrales traumáticas o adquiridas que afectan su capacidad cognitiva, personas con trastornos del desarrollo que impactan en la función intelectual, como el síndrome de Rett o el síndrome de Williams, entre otras. Es importante destacar que la discapacidad intelectual es diversa y que las necesidades y capacidades de las personas pueden variar ampliamente dentro de este grupo. El apoyo y la inclusión son esenciales para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades cognitivas, tengan la oportunidad de participar plenamente en la sociedad.

Estas personas se enfrentan a barreras actitudinales, culturales, de comunicación y de información por la falta de accesibilidad cognitiva (lectura fácil, tableros de la

comunicación, señalética, pictogramas, etc.). Estas barreras pueden variar según la gravedad de la discapacidad y las circunstancias individuales, en ciertos casos, se puede relacionar con dificultades de motricidad lo que además representa enfrentar barreras físicas. Hay personas con discapacidad intelectual que eligen tener apoyos y asistencia para realizar actividades cotidianas o para tomar decisiones. Lamentablemente, el colectivo de personas con discapacidad intelectual es el menos representado dentro del amplio Movimiento organizativo de personas con discapacidad. Muchas personas con discapacidad intelectual se encuentran bajo diferentes tipos de tutela o institucionalizadas.

## **ADECUACIONES DE ACCESIBILIDAD E INFRAESTRUCTURA A FAVOR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O COGNITIVA**

- Utilizar formatos de información complementaria que sirvan de apoyo (visuales, gráficos).
- Generar espacios accesibles con orientación con facilidad y participar de forma cómoda y segura.
- Utilizar buena señalización, la ubicación de los espacios, mobiliario, incluso el poder utilizar herramientas tecnológicas (utilizar colores, imágenes, fotos, etc.)
- Utilizar herramientas tecnológicas sencillas y con un alto grado de claridad.
- Señalización clara y sencilla, utilizar pictogramas y símbolos comprensibles, información escrita breve y sencilla, evitar jergas y tecnicismos.
- Rampas y accesorios adecuados, rampas accesibles y barandillas para ayudar en la movilidad de las personas con discapacidad cognitiva.
- Adecuación de baños, accesibles y bien señalizados con pictogramas universales, evitar elementos complicados como grifos y cierres de puertas complejos.
- Espacios de descanso y espera, áreas cómodas y seguras para descansar, con asientos ergonómicos y señalización clara.
- Evite ruidos y luces excesivamente brillantes.

## **RECOMENDACIONES GENERALES PARA BRINDAR UN TRATO Y ATENCIÓN DIGNA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O COGNITIVA**

- Emplea un lenguaje sencillo, accesible y cotidiano.

- Hable directamente con la persona y no con su acompañante. Si la persona con discapacidad intelectual lo indica, puede ser apoyada por alguien de su confianza en la toma de decisiones.
- Retire el material que no vaya a emplear, para evitar distracciones.
- Sea paciente y flexible. Dales tiempo para procesar la información y comprender. Tome tiempo para entender lo que la persona quiere decir y asegúrese de que ella lo entienda a usted.
- Apoya la comunicación con dibujos o pictogramas.
- Dales indicaciones claras y ponles ejemplos. Eso ayuda a la comprensión. Evita ambigüedades o doble intención en el lenguaje.
- Haga preguntas simples y concretas para requerir información necesaria.
- Reducir la necesidad de emplear habilidades organizativas complejas, evitando que el usuario deba encargarse de la resolución del problema o que deba recordar conceptos complejos.
- Presentar un vocabulario y nivel de lectura que facilite la comprensión por parte del mayor número de receptores.

#### **DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL.**

De acuerdo con la PRODHEG “es la alteración o deficiencia en el sistema neuronal de una persona, que aunado a una sucesión de hechos que no puede manejar, detona un cambio en su comportamiento que dificulta su pleno desarrollo y convivencia social, presentan disfunciones temporales o permanentes de la mente para realizar una o más actividades cotidianas, y al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, puede impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

Se trata de personas usuarias, exusuarias (es decir, que optaron por dejar tratamientos y medicación, y sobrevivientes de servicios de salud mental que se enfrentaron a malas prácticas en la atención como internamientos y tratamientos forzados, sobre medicación, terapia electroconvulsiva, aislamiento, contenciones mecánicas o químicas, esterilizaciones contra la voluntad, etc.; particularmente, quienes han recibido algún diagnóstico psiquiátrico. Como parte de este colectivo se puede considerar a personas

que se definen como escuchas de voces o que tienen visiones, personas que pueden vivir situaciones críticas o complejas en salud mental y personas que políticamente se afirman como locas o neurodivergentes. El término discapacidad psicosocial fue creado desde este mismo colectivo, por lo tanto, no hay antecedentes ni muchas menos equivalencias con respecto a clasificaciones diagnósticas: discapacidad psicosocial no es sinónimo de enfermedad o trastorno mental.

Personas con trastornos del estado de ánimo, como la depresión o el trastorno bipolar. Individuos con trastornos de ansiedad, como el trastorno de ansiedad generalizada o el trastorno de pánico. Personas que padecen trastornos psicóticos, como la esquizofrenia. Aquellas con trastornos del espectro autista (TEA) que también pueden presentar desafíos de salud mental. Personas que luchan con trastornos de la alimentación, como la anorexia o la bulimia. Individuos con trastornos de personalidad, como el trastorno límite de la personalidad. Estas personas entre otras son consideradas con discapacidad mental o psicosocial, esta discapacidad es una categoría amplia y diversa que abarca una variedad de trastornos y condiciones. Pueden necesitar apoyo, tratamiento y servicios específicos para manejar sus condiciones y mejorar su calidad de vida. El estigma en torno a los trastornos mentales también es un desafío importante que enfrentan estas personas, y la sensibilización y la promoción de la salud mental son esenciales para ayudar a quienes viven con discapacidad mental o psicosocial.

## **ADECUACIONES DE ACCESIBILIDAD E INFRAESTRUCTURA A FAVOR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL.**

- Generar entornos accesibles y seguros.
- Utilizar información accesible, formatos accesibles, textos simples, imágenes claras y fáciles de entender, y opciones de lectura fácil.
- Espacios de relajación y calma, áreas tranquilas y seguras donde las personas para retirarse y relajarse si se sienten abrumadas.
- Ambientes de baja excitación para minimizar los estímulos y detalles es uno de los principales requisitos vinculados al procesamiento sensorial alterado en personas con TEA.

- Espacios de transición: proporcionar una transición adecuada entre los espacios en los que las personas con TEA están expuestas a diferentes experiencias sensoriales es necesario para evitar la sobrecarga sensorial y apoyar las tareas de procesamiento e integrando la información sensorial proveniente del entorno circundante.
- Espacios tranquilos: proporcionar espacios cómodos que permitan la relajación para prevenir o afrontar la sobrecarga sensorial con un diseño espacial simple, facilitar la orientación y promover la previsibilidad.

#### **RECOMENDACIONES GENERALES PARA BRINDAR UN TRATO Y ATENCIÓN DIGNA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL.**

- Procure el uso de lenguaje claro y sencillo, explicando los tecnicismos legales que requiera utilizar.
- Brinde el tiempo suficiente para que la persona exprese sus ideas, evitando apresurar el proceso.
- En su caso, procure pausas en las reuniones en caso de que se extienda su duración.
- Permitir la presencia de alguna persona de su confianza que pueda ser de apoyo en el proceso, cuando así se requiera. Puede ser una persona familiar, una persona profesional en discapacidad, alguna organización en la materia, etcétera. Esto no debe implicar que la comunicación se establece con esa persona en lugar de la persona con discapacidad.
- Haga preguntas cortas para confirmar que la persona entendió lo que le dijo. Ante una duda o incomprensión.
- Se recomienda volver a explicar la situación, empleando un lenguaje más sencillo.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación o necesidad presentada, no dilate la situación.
- Tenga paciencia. Puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de comunicación.
- No hable de su discapacidad con calificaciones ni juicios.
- Hágale notar que usted la entiende y se pone en su lugar.

- Considera su acceso igualitario y sin discriminación a servicios, espacios y programas. Si la persona con discapacidad psicosocial te muestra algún documento que la identifique como tal, no pongas en duda su veracidad.
- Ofrece asistencia a quienes necesiten tiempo extra para comprender y responder a la información.
- Si las personas con discapacidad psicosocial lo requieren, facilita que alguien de su confianza le asista para tomar decisiones o que se sientan más seguras y tranquilas al realizar algún trámite o recibir un servicio.
- Es posible que algunas personas con discapacidad psicosocial requieran un trato preferencial, como pasar al frente de la fila, ya que pueden estresarse, sentir pánico o ansiedad ante los espacios cerrados, la espera o la multitud. Esta sugerencia también aplica en casos de personas con alguna condición del espectro autista.
- Si una persona con discapacidad psicosocial tiene dificultades para expresarse de manera oral debido al nerviosismo, o porque divague, pídele que escriba lo que quiere decirte.

### **DISCAPACIDAD SENSORIAL.**

De acuerdo con la PRODHEG “discapacidad sensorial es la deficiencia estructural o funcional de los órganos de la visión y audición, así como de las estructuras y funciones asociadas a cada uno de ellos, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

### **DISCAPACIDAD SENSORIAL DE TIPO VISUAL.**

Según el Instituto de las Personas con Discapacidad de la CDMX “Son personas ciegas o con baja visión (es decir, personas con remanentes visuales) y otras condiciones relacionadas con el sentido de la vista (por ejemplo, el daltonismo) que se enfrentan a barreras actitudinales, físicas, en la comunicación y la información, así como a cuestiones relacionadas con la movilidad y la orientación. El colectivo de personas con discapacidad visual incluye a personas ciegas por nacimiento y a quienes adquirieron la ceguera en el transcurso de su vida. Hay personas ciegas que para informarse y comunicarse utilizan

el sistema Braille, quienes prefieren usar Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) en dispositivos, programas y aplicaciones y otras tantas que usan todas las expuestas".

Las personas con baja visión pueden requerir de macro tipos, el uso de ciertos colores e intensidad lumínica en dispositivos electrónicos u otras herramientas tecnológicas para informarse y comunicarse. Las personas con discapacidad visual pueden ser usuarias de asistencia humana o animal para aspectos concretos de su vida cotidiana como la movilidad o utilizar productos de apoyo como los bastones blancos.

Las personas con discapacidad visual se enfrentan a diversas barreras que pueden dificultar su participación plena en la sociedad y su acceso a una vida independiente. Ausencia de ascensores o elevadores en edificios de varios pisos, falta de señales táctiles y auditivas en cruces peatonales y transporte público. Barreras en la información y la comunicación como documentos no accesibles, como libros, documentos impresos o en línea sin texto alternativo o lectura en voz alta; son algunas de las barreas a las que se enfrentan las personas con discapacidad visual. Superar estas barreras requiere de un esfuerzo colectivo que involucre a gobiernos, empresas, instituciones educativas y la sociedad en general. La promoción de la accesibilidad, la concienciación y el respeto hacia las personas con discapacidad visual son fundamentales para eliminar estas barreras y garantizar la igualdad de oportunidades para todos.

## **ADECUACIONES DE ACCESIBILIDAD E INFRAESTRUCTURA A FAVOR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL- VISUAL**

- La señalética debe incluir las indicaciones en braille y estar a la altura 1.10 y 1.30 mts. del piso base.
- Señalética de tacto (etiquetas adhesivas, vinilos o pegatinas, y papelería, imprenta, para combinar la información visual, imágenes y macro caracteres, y la táctil, braille y altorrelieve).
- Señalética de identidad (en la medida de lo posible cada espacio, persona y muebles deben tener una etiqueta de nombre).
- Directorio en braille.

- Numeración en braille.
- Señalización protección civil en braille.
- Suelos podo táctiles (señales STOP).
- Iluminación adecuada, espacios bien iluminados para facilitar la visión, luces brillantes y uniformes, evitando sombras y deslumbramientos. Iluminación de bajo nivel en pasillos y escaleras para ayudar a marcar los obstáculos y las transiciones.
- Usar contraste y colores, colores y contrastes significativos en la decoración y la señalización. Las paredes, puertas, escaleras y pasamanos deben tener colores contrastantes para destacar y facilitar la detección de obstáculos.
- Utilizar letras y números en alto contraste con el fondo para mejorar la legibilidad.

## **RECOMENDACIONES ESPECIFICAS DE TRATO ADECUADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL**

- Al saludar, ponga atención, es posible que la persona extienda la mano para hacerle saber que quiere saludar.
- Preguntar para ofrecer ayuda y sigue las indicaciones que te den para recibir la asistencia.
- Las indicaciones orales deben de ser claras y sencillas.
- Si requiere ausentarse o moverse de sitio, debe informarlo a la persona y mantenerla enterada del proceso que se está realizando, si es del caso, describiendo cada actividad que se realiza. Ejemplo: informarle que, con los datos suministrados, procederá a realizar las correspondientes consultas en el sistema.
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante indicarlo previamente y solicitar consentimiento.
- Para el proceso de firmas es importante contar con una guía de firmas.
- Utilizar normalmente las palabras, sin considerarlas como términos tabúes. Ejemplo: “observar”, “ver” o “mirar”.
- Utilizar las ayudas técnicas necesarias para facilitar la comunicación y comprensión del mensaje que se quiera dar a conocer.

- Asegúrese de describir lo mejor posible el proceso, cite el paso a paso con la información de manera detallada. El proceso se debe realizar en iguales condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no tiene discapacidad visual.
- Algunas personas con discapacidad visual se asisten de perros guías para trasladarse. No impidas el acceso a estos animales de asistencia y respeta su trabajo, no los distraigas, alimentes o acaricies.
- Si vas a guiar a alguna persona ciega, haz que te tome de uno de tus hombros y avanza con seguridad. Si la persona ciega usa bastón blanco, no lo sujetes al guiarla.
- Recuerda que el bastón blanco que utilizan para orientarse cuando se trasladan es una extensión de sus cuerpos y merecen respeto. No debes tocarlos sin permiso, ni alejarlos de las personas que los utilizan.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad o alerta a la persona, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”.

### **DISCAPACIDAD SENSORIAL DE TIPO AUDITIVA.**

Según el Instituto de las Personas con Discapacidad de la CDMX “Son personas sordas o con hipoacusia (es decir, con bajos niveles de audición), que se enfrentan a barreras actitudinales, en la comunicación y en la información. Las personas con discapacidad auditiva son un colectivo muy diverso. Entre las personas sordas hay quienes lo son por nacimiento y quienes desarrollaron sordera después de haber aprendido a hablar (personas sordas postlocutivas); hay personas con discapacidad auditiva que conocen la Lengua de Señas Mexicana y quienes no, particularmente, personas sordas que emplean mímica y señas creadas por ellas mismas para darse a entender con su círculo cercano; hay personas con discapacidad auditiva bilingües (que saben español y Lengua de Señas Mexicana), hay personas que, para mejorar su audición, usan auxiliares auditivos y quienes tienen implantes cocleares; personas oralizadas, es decir que utilizan el habla, que saben leer y escribir el español (para ellas es útil el subtulado en películas y programas de televisión), y personas que saben leer los labios. La Lengua de Señas Mexicana es patrimonio y parte de la identidad de la Comunidad y Cultura Sordas.

Cuando las personas sordas saben Lengua de Señas es indispensable contar con personas intérpretes calificadas que faciliten la comunicación con el entorno oyente”.

Las personas con discapacidad auditiva pueden enfrentar diversas barreras en su vida diaria y en la sociedad en general. Pueden ser de naturaleza comunicativa, por ejemplo: acceso de intérpretes de lengua de señas mexicana (LSM) o servicios de transcripción en tiempo real; social, estigmatización y discriminación, falta de sensibilización y conciencia; educativa, falta de apoyos educativos, limitaciones en el acceso a materiales, tecnología; y laboral. Superar estas barreras requiere esfuerzos colectivos de la sociedad, legisladores, compañeros, educadores y la propia comunidad sorda. Esto implica la promoción de la conciencia, la accesibilidad y la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad auditiva, así como la implementación y cumplimiento de leyes y políticas que protegen sus derechos.

## **ADECUACIONES DE ACCESIBILIDAD E INFRAESTRUCTURA A FAVOR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL- AUDITIVA**

- Procurar que el espacio tenga una buena iluminación.
- Diseñar estrategias del uso de herramientas multisensoriales.
- Procurar el uso de materiales que aíslen el ruido y eviten la reverberación siguiendo los principios básicos de acústica.
- Diseño y distribución del espacio con las mejoras acústicas, aislamiento acústico, reverberación, entre otras.
- Señalética luminosa.
- La información escrita.
- La utilización de pantallas.
- Señalización de recursos de accesibilidad.
- Utilización de subtítulos.

## **RECOMENDACIONES ESPECIFICAS DE TRATO ADECUADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA**

- Llama su atención con un leve toque en el hombro o una señal discreta. Preguntar para ofrecer ayuda y sigue las indicaciones que te den para recibir la asistencia.
- Cuando sean sordas y sepan LSM, busca intérpretes calificados que faciliten la comunicación. La persona sorda señaante debe sentir confianza con la o el intérprete que le apoye.
- Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.
- Hágale a la persona de frente, la persona necesita ver sus labios. Module con naturalidad, sin exageraciones en la gesticulación.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.

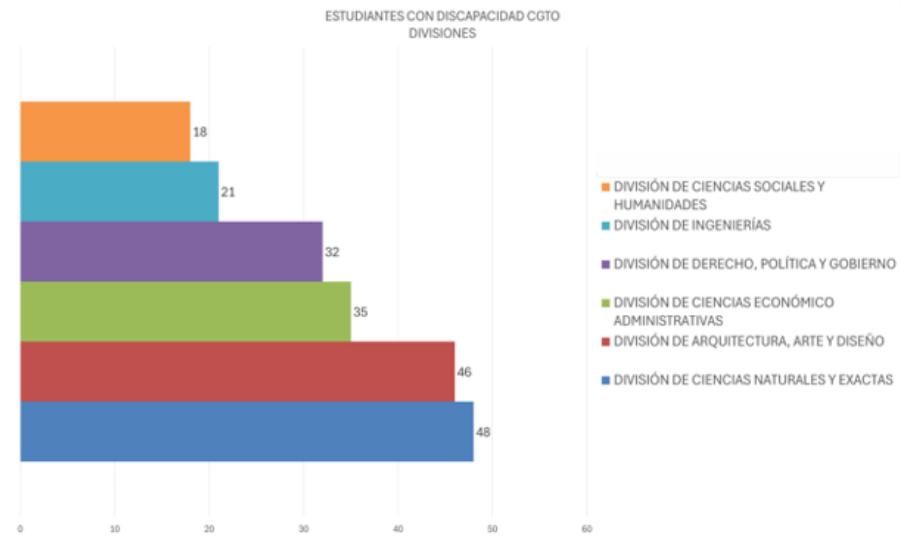
## **DISCAPACIDAD MÚLTIPLE.**

Se refiere a la condición en la que una persona presenta dos o más discapacidades o condiciones médicas que afectan su funcionamiento físico, cognitivo, sensorial o emocional. Estas discapacidades pueden ser de diferentes tipos y grados de gravedad. Las discapacidades múltiples pueden ser congénitas (presentes desde el nacimiento) o adquiridas a lo largo de la vida debido a lesiones, enfermedades u otras causas.

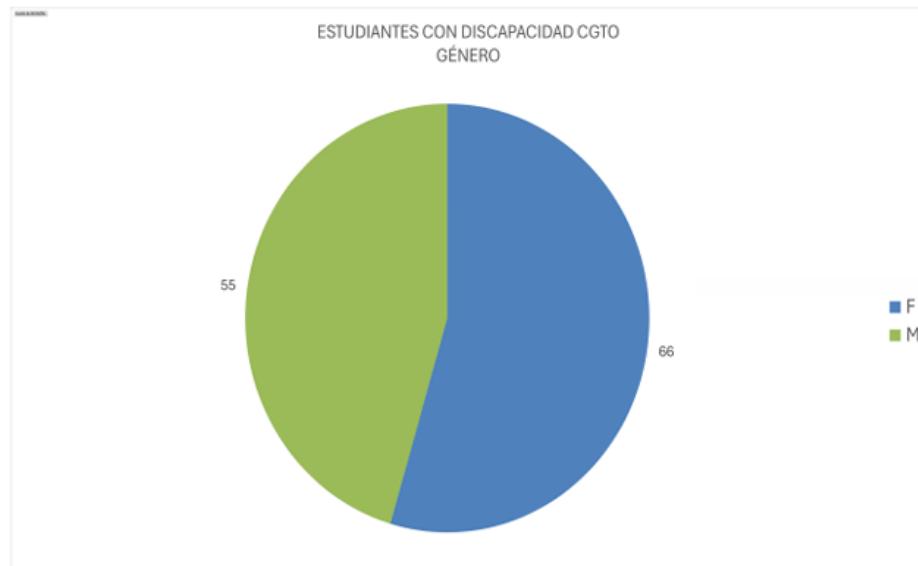
Las personas con discapacidades múltiples a menudo enfrentan desafíos complejos y pueden requerir apoyo y servicios específicos que aborden todas sus necesidades. Los planes de atención y apoyo deben ser personalizados y centrados en la persona, teniendo en cuenta todas las discapacidades y necesidades médicas, emocionales y sociales que puedan tener. La inclusión y la accesibilidad son fundamentales para garantizar que estas personas tengan igualdad de oportunidades y participación en la sociedad.

## DATOS ESTADISTICOS DCSyH, CGTO, UGTO.

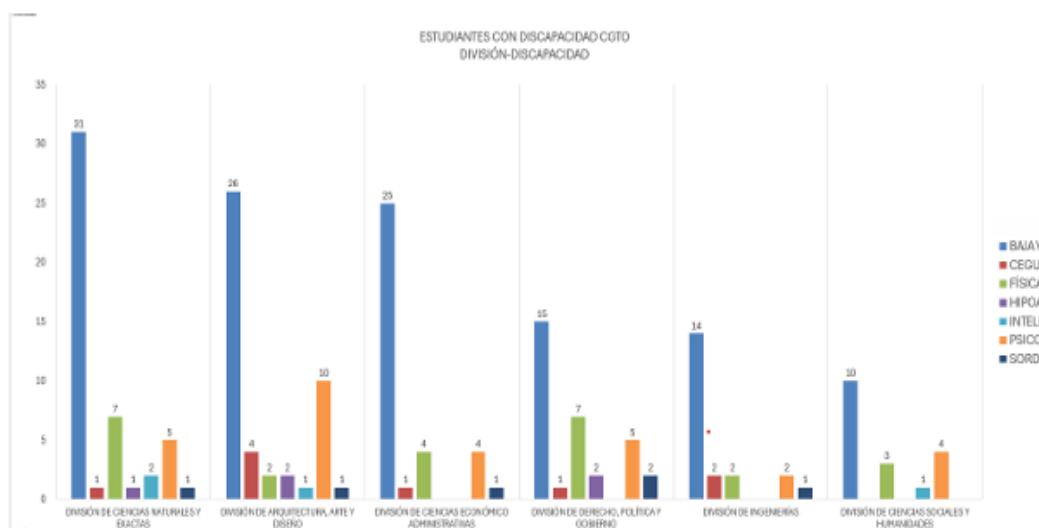
«30 años de autonomía universitaria, un legado de responsabilidad y libertad»



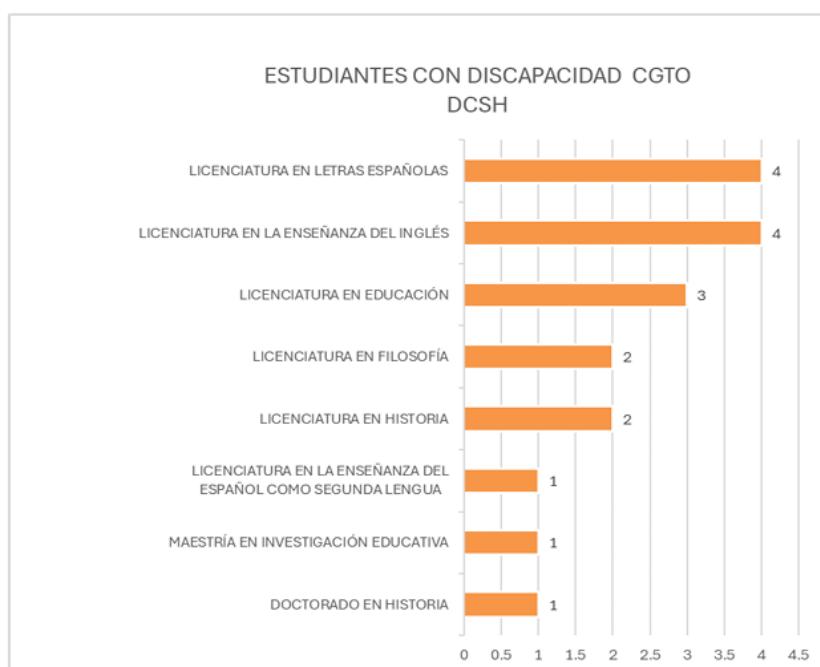
Fuente de la información: Dirección de Administración Escolar.  
Generado por: Unidad de Atención a Personas con Discapacidad.



Fuente de la información: Dirección de Administración Escolar.  
Generado por: Unidad de Atención a Personas con Discapacidad.

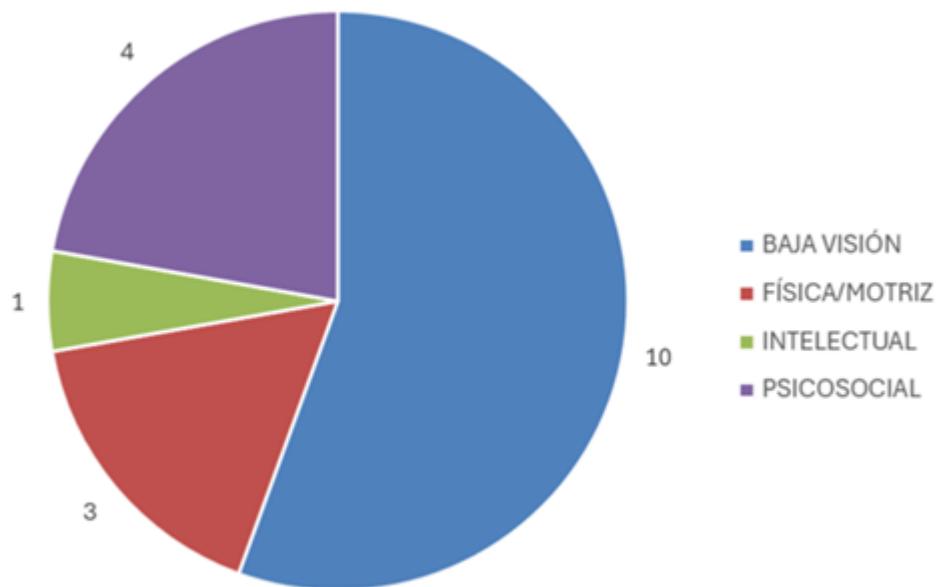


Fuente de la información: Dirección de Administración Escolar.  
Generado por: Unidad de Atención a Personas con Discapacidad.



Fuente de la información: Dirección de Administración Escolar.  
Generado por: Unidad de Atención a Personas con Discapacidad.

ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD CGTO  
DCSH



Fuente de la información: Dirección de Administración Escolar.  
Generado por: Unidad de Atención a Personas con Discapacidad.

Este protocolo es una herramienta práctica para asegurar que todas las personas servidoras públicas puedan brindar una atención inclusiva y respetuosa a todas las personas sin tener como barrera la discapacidad.

Recuerda, el primer paso para brindar un servicio de calidad es entender completamente a quién estamos sirviendo y cómo podemos hacerlo de la mejor manera posible.

## GLOSARIO

- Discapacidad sensorial: Es la que resulta de una deficiencia estructural o funcional de los órganos de la visión, audición, tacto, olfato y gusto, así como de las estructuras y funciones asociadas a cada uno de ellos.
- Discapacidad auditiva: Es la dificultad o imposibilidad de utilizar el sentido de la audición.
- Discapacidad física: Es la que resulta de una afección en cualquier órgano o sistema corporal. Por lo regular, es una condición que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla, capacidad visual y respiración de las personas, pudiendo limitar su desarrollo personal y social.
- Discapacidad intelectual: Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores tales como la inteligencia y el aprendizaje. Incluye dificultades para aprender, realizar algunas actividades de la vida diaria, o relacionarse con otras personas.
- Discapacidad múltiple: Presencia de dos o más discapacidades. Por ejemplo, personas con sordo-ceguera o personas que presentan a la vez discapacidad intelectual y discapacidad motriz. La persona requiere, por tanto, apoyos en diferentes áreas de las conductas socio-adaptativas y en la mayoría de las áreas del desarrollo.
- Discapacidad psicosocial: Es la condición de restricción causada por el entorno social y centrada en una deficiencia de la psique debida a la falta de diagnóstico oportuno y tratamiento adecuado de las disfunciones mentales, como depresión mayor, trastorno bipolar trastorno límite de la personalidad, trastorno obsesivo-compulsivo, trastorno de ansiedad, trastornos generalizados del desarrollo, trastorno por déficit de atención con hiperactividad, trastorno de pánico con estrés postraumático, trastorno fronterizo, esquizofrenia, trastorno esquizoafectivo, trastornos alimentarios y trastorno dual.

- Discapacidad visual: La disminución o pérdida de la percepción y agudeza visual.
- Personas con discapacidad: Incluyen a aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales, sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan limitar o impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- Accesibilidad: Derecho de las personas con discapacidad a acceder, con igualdad de condiciones, el entorno físico, transporte, información, y comunicaciones.
- Ajuste razonable: Modificaciones necesarias para garantizar que las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones.
- Atención Integral: Consideración de las necesidades específicas de cada persona en la prestación de servicios.
- Derechos Humanos: Derechos inherentes a todas las personas, que debe ser promovidos, respetados, protegidos y garantizados.
- Fila de atención prioritaria: Fila especial para que las personas con alguna discapacidad sean atendidas preferentemente.
- Lenguaje incluyente: Modo de expresión que busca dar igual valor a todas las personas y visibilizar la diversidad.
- Trato digno: Garantizar que la interacción entre instituciones y personas se realice respetando su valor humano e integridad.