

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Centro de Control de Confianza del Estado de México

Protocolo de Atención a Personas en Situación de Discapacidad por parte del Personal de la Dirección de Análisis Socioeconómico.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Presentación

De acuerdo con el último censo de población presentado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía en el año 2020¹, en nuestro país existe un total de 20 millones 838 mil 108 personas con alguna discapacidad, de esta cifra, 2 millones 786 mil 679 personas radican en el Estado de México, es decir, el 13.37% del total de personas en situación de discapacidad, una cifra que sin lugar a dudas es sumamente significativa.

Cuando hablamos de discapacidad, es inevitable pensar en discriminación, pareciera que ambos conceptos se encuentran estrechamente ligados, pues desde siempre, las personas en situación de discapacidad han sido muy a menudo marginadas de la sociedad y estigmatizadas, privándoseles del acceso a las más mínimas y esenciales experiencias de la vida, lo cual constituye una vulneración de la dignidad y el valor inherente del ser humano. Los estereotipos que la propia sociedad ha construido alrededor de la discapacidad han limitado el reconocimiento pleno de sus derechos y libertades fundamentales.

Es necesario reconocer el valor de las aportaciones que realizan y pueden realizar las personas en situación de discapacidad en beneficio de la sociedad, el reconocimiento y protección de sus derechos, así como la garantía de una participación plena, trae consigo un mayor sentido de pertenencia de este grupo de personas, pues su inclusión en actividades como el empleo y la educación, son fundamentales para el desarrollo de la sociedad, pero además coadyuvan en una auténtica integración social.

Promover y garantizar la participación plena y efectiva de las personas en situación de discapacidad en todas las esferas sociales, nos permite construir una sociedad más justa, igualitaria, pero sobre todo permite a la persona con discapacidad ejercer su autonomía e independencia individual, incluyendo la libertad de tomar sus propias decisiones.

¹ Instituto Nacional de Estadística y Geografía (15 de marzo de 2020). *Censo de Población y Vivienda 2020*. https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?px=Discapacidad_01&bd=Discapacidad

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Es por ello que, en la búsqueda de garantizar esa plena inclusión de las personas en situación de discapacidad, la Dirección de Análisis Socioeconómico del Centro de Control de Confianza, en estrecha colaboración con el Instituto Mexiquense para la Discapacidad, Personas en situación de Discapacidad y organizaciones civiles, hemos diseñado este Protocolo de Actuación para la Atención de Personas en Situación de Discapacidad, como un modelo de atención que regirá el actuar de las personas servidoras públicas de este organismo, en la atención de personas en situación de discapacidad, bajo un marco de igualdad, respeto y equiparación de oportunidades.

“No dejar a nadie atrás y no dejar a nadie fuera”

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Contenido

Presentación.....	2
Antecedentes.....	5
Marco Jurídico	8
Justificación	9
Objetivos	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos	11
Glosario de Términos.....	12
Principios Generales de Actuación	14
Orientaciones para la Atención de Personas en Situación de Discapacidad.....	16
Lineamientos de Atención	19
Información Básica sobre sus Derechos y Obligaciones	19
Lenguaje Incluyente	20
Recomendaciones Generales para la Atención de Psd.....	21
Recomendaciones para la Atención a Psd Física o Motriz	22
Recomendaciones para la Atención a Psd Sensorial.....	23
Recomendaciones para la Atención a Psd Intelectual.....	25
Recomendaciones para la Atención a Psd Psicosocial.....	25
Propuestas Finales.....	27
Bibliografía	29

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Antecedentes

“Entender la discapacidad como una cuestión de derechos humanos”

Recordemos que, históricamente la discapacidad era considerada un trastorno personal que residía en el individuo, ser “*discapacitado*” se consideraba una carencia del individuo, se veía en ello la causa natural que impedía a algunas personas asistir a una escuela “*normal*”, obtener un empleo o participar en la vida social, de estas ideas nace el primer modelo de la discapacidad al que se le denomina *modelo de prescindencia*, que como su nombre lo indica, señalaba que se podía prescindir de ellas por no ser útiles a la sociedad, se creía que la discapacidad era un castigo e incluso una maldición, y por lo tanto la respuesta de la sociedad era su eliminación.

Posteriormente surge un nuevo modelo al que se le denominó *médico-rehabilitador*, este modelo parte de la idea de un concepto de la “*normalidad*”, cuando la discapacidad se percibe de esa manera, las respuestas de la sociedad se limitan a acciones encaminadas a brindar a la persona asistencia médica o de rehabilitación, encaminando estas acciones a lograr que la persona en situación de discapacidad logre la mayor aproximación a esa “*normalidad*”, sin embargo, hoy sabemos que es muy difícil definir cuál es el estado natural o normal del ser humano dada la diversidad de su naturaleza, por ende no existe tal normalidad.

Frente a este panorama de evidente discriminación y violación a los derechos humanos fundamentales de las personas en situación de discapacidad, el cual vale la pena mencionar que no solo ocurre en nuestro país, sino que por el contrario es una realidad que se replica en todo el mundo, surgió la necesidad de adoptar un documento que tuviera el carácter de instrumento jurídico vinculante, que obligara a los países que lo ratificaran a adoptar y desarrollar políticas de no discriminación y medidas de acción en favor de los derechos de las personas en situación de discapacidad, dando pie a la creación de la

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad². Siendo el Estado mexicano uno de los primeros países en ratificar y comprometerse con el cumplimiento de la misma, entrando en vigor el 3 de mayo de 2008, reflejando cambios de gran trascendencia dirigidos hacia la percepción de las personas en situación de discapacidad para que se les dejase de ver solo como objeto de políticas asistenciales o paternalistas bajo ese equivocado enfoque de beneficencia y volteando la mirada hacia un **modelo social de la discapacidad**, que dio pauta a una nueva concepción de la persona, desde el reconocimiento de su dignidad que es y será siempre un valor intrínseco a todo ser humano.

Este nuevo modelo social de la discapacidad está relacionado con ciertos valores esenciales de los derechos humanos, cuya máxima es potenciar el respeto por la dignidad humana, la igualdad y la libertad personal, propiciando la inclusión social sobre la base de determinados principios: vida independiente, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno, diálogo civil, entre otros, lo que viene a hacer un cambio de paradigma hacia la consideración de la discapacidad como una cuestión de derechos humanos.

Durante los últimos años cambió de manera relevante la forma de entender la discapacidad. Se dejó de hacer foco en buscar la “deficiencia” en la persona y se considera que la discapacidad es la consecuencia de la interacción del individuo con el entorno en que se desarrolla, que no siempre es el idóneo y tampoco permite su libre desarrollo, de esta forma asumimos el deber que tenemos como sociedad de eliminar todas aquellas barreras como las culturales y actitudinales, que resultan en acciones de discriminación, desfavoreciendo la inclusión de las personas en situación de discapacidad en la sociedad.

Concebir la discapacidad desde una perspectiva de derechos humanos implica una evolución en el pensamiento y la acción de todos los que conformamos una sociedad, en virtud de la cual las personas en situación de discapacidad dejan de ser consideradas receptores de servicios de beneficencia u objetos de las decisiones de otros y pasan a ser titulares de derechos. Un enfoque de derechos

² Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, Nueva York, 13 de diciembre de 2006, disponible en: <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/convencion-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-2.html>

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

humanos busca que existan los medios necesarios para respetar, apoyar y celebrar la diversidad humana, mediante la creación de condiciones que permitan una participación significativa de un mayor número de personas, incluidas desde luego aquellas en situación de discapacidad.

Para la consecución del objetivo de una sociedad y modelo de desarrollo inclusivos, se debe considerar a las personas en situación de discapacidad como agentes sociales con iniciativa. En el Estudio temático preparado por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre la participación de las personas con discapacidad en la vida política y pública, se afirma que: “La plena inclusión en la sociedad significa que las personas con discapacidad son reconocidas y valoradas como participantes en pie de igualdad. Sus necesidades son entendidas como parte integrante del orden social y económico y no se consideran especiales”³.

Es así que hoy por hoy el modelo social de la discapacidad bajo la visión de los derechos humanos, postula que la discapacidad es el resultado de las deficiencias físicas del ser humano que al interactuar con las barreras del entorno como las físicas, actitudinales, de comunicación, sociales entre otras, impiden una participación plena de la persona en la sociedad, de esta forma entendemos que la discapacidad ya no es algo que radica únicamente en la persona, sino que la sociedad es la que genera esa discapacidad, es decir, es la propia sociedad la que discapacita.

Esta perspectiva plantea el reto más importante que tenemos como sociedad, el deber de entender que no es la persona con discapacidad quien debe adaptarse a la sociedad, por el contrario, debe ser la sociedad quien genere las adaptaciones y ajustes necesarios para no generar una situación de discapacidad, solo cambiando este enfoque lograremos la verdadera inclusión de las personas en situación de discapacidad en la sociedad.

³ Estudio temático preparado por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre la participación de las personas con discapacidad en la vida política y pública, A/HRC/19/36, 21/12/2011, párr.2.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Marco Jurídico

1. Marco Jurídico Internacional

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo facultativo.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.

2. Marco Jurídico Nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Reglamento del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley Federal Para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad.

3. Marco Jurídico Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley para la Inclusión de las Personas en situación de Discapacidad del Estado de México.
- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesiones de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Decreto número 224.- Por el que se crea el Centro de Control de Confianza del Estado de México.
- Manual de Procedimientos del Departamento de Investigación Socioeconómica de la Dirección de Análisis Socioeconómico del Centro de Control de confianza del Estado de México.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Justificación

Como ya pudimos leer en líneas anteriores la discapacidad es un conjunto de factores entre la condición de la persona y el contexto en que se desenvuelve el cual en la gran mayoría de las ocasiones desfavorecen su inclusión en la vida y la sociedad, constituyendo así el principal obstáculo para que ellas puedan gozar y ejercer sus derechos en igualdad de condiciones que los demás, atentos a esto es que surge el modelo social de la discapacidad, cuyo principio es el reconocimiento de los derechos humanos de la persona.

La apropiación del modelo social y de derechos humanos, impone a los Estados la obligación de adoptar políticas y estrategias de desarrollo sostenible que reconozcan la diversidad de la persona en situación de discapacidad y que les permitan participar activamente en la adopción de decisiones sobre políticas y programas, ello conlleva el compromiso de todas las instituciones y de las personas servidoras públicas que hacen posible trasladar y aplicar todos esos principios en el día a día.

Sin embargo, debemos reconocer que una de las medidas de carácter urgente y fundamental debe ser la capacitación adecuada, cuando nos referimos al servicio público tenemos que decir que esta es una de las funciones primordiales de la administración pública, por ende, debe generar acciones que garanticen el acceso a los tramites y servicios en condiciones de igualdad.

Para poder contribuir en esta prestación efectiva del servicio público digno e incluyente es necesario que como personas servidoras publicas contemplemos las diferencias individuales, las necesidades específicas y aquellas condiciones naturales en cualquier sociedad, recordemos que lo normal es que todos seamos diferentes, de aquí que sea absolutamente necesario realizar algunos ajustes con el fin de garantizar que todos puedan participar efectivamente en las oportunidades de desarrollo y acceder a los mismos bienes y servicios en igualdad de condiciones.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Por esta razón y como sabemos el Centro de Control de Confianza del Estado de México (CCCEM) opera con procesos que fortalecen la credibilidad, eficacia y operatividad de las instituciones de seguridad, bajo el compromiso de mantener niveles homogéneos de profesionalización en el desempeño de sus funciones; que permitan contar con instituciones de seguridad pública y/o privada que destaquen por contar con personas servidoras públicas competentes, confiables, alejadas de la corrupción, con una visión de servicio y cuyo perfil corresponda a los requerimientos del puesto y valores institucionales.

En esta tesitura, como parte de un Centro Evaluador, y en aras de ser un organismo innovador a nivel nacional, en la búsqueda de brindar una atención adecuada y un trato digno a las personas en situación de discapacidad que acuden al centro para ser evaluadas por parte de la Dirección de Análisis Socioeconómico, se crea este protocolo, cuyo objetivo es lograr que todo el personal adscrito a esta área sea capacitado y cuente con las herramientas necesarias para brindar un servicio incluyente, teniendo siempre presente que las personas en situación de discapacidad son sujetos de derechos, son personas como cualquier otra, tienen una autonomía propia, merecen respeto igual que cualquier otra persona y nuestro deber es brindar una atención adecuada y de calidad.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Objetivos

Objetivo General

Establecer las pautas de actuación que deben observar las personas servidoras públicas de la Dirección de Análisis Socioeconómico del Centro de Control de confianza del Estado de México, durante los procesos de evaluación de control de confianza en los que el evaluado sea una persona en situación de discapacidad.

Objetivos Específicos

- A) Generar acciones que aseguren el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables que eliminen toda forma de discriminación por razón de discapacidad;
- B) Promover el respeto de los derechos humanos de las personas en situación de discapacidad, garantizando una atención digna y adecuada;
- C) Implementar estrategias que aseguren la inclusión de las personas evaluadas que se encuentren en situación de discapacidad; y
- D) Capacitar de manera constante a las personas servidoras públicas de la Dirección de Análisis Socioeconómico a fin de sensibilizar y concientizar en la atención, trato digno y de calidad hacia las personas en situación de discapacidad.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Glosario de Términos

Accesibilidad: El derecho humano de las Psd y otros sectores beneficiados a disfrutar en igualdad de condiciones del acceso al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidas las Tic's, así como a los procesos, bienes, productos y servicios e instalaciones abiertos al público, con la finalidad de participar en todos los ámbitos de la vida y la sociedad para vivir de manera autónoma e independiente, tomando en cuenta la dignidad y diversidad del ser humano;

Acción Afirmativa: Las medidas especiales, específicas y de carácter temporal, a favor de personas en situación de discapacidad, cuyo objetivo es corregir situaciones patentes de desigualdad en el disfrute o ejercicio de derechos y libertades, aplicables mientras subsistan dichas situaciones;

Ajustes Razonables: Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas en situación de discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales;

Discapacidad: Las deficiencias que afectan a una estructura corporal o función orgánica, las limitaciones de la actividad para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de participación en situaciones vitales de una persona, de acuerdo con su sexo y edad, ya sea permanente o temporal, que restringen la inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás;

Discriminación: Toda forma de preferencia, distinción, exclusión, repudio, desprecio, incomprensión, rechazo o restricción que, basada en el origen étnico o nacional como el antisemitismo o cualquier otro tipo de segregación; sexo o género; edad; discapacidad; condición social o económica; condiciones de salud; embarazo; lengua; religión; opiniones; predilecciones de cualquier índole; estado civil o alguna otra que tenga por efecto impedir o anular el

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

reconocimiento o el ejercicio de los derechos fundamentales en condiciones de equidad e igualdad de oportunidades y de trato de las personas;

Evaluado: Persona en situación de Discapacidad que acuda a presentar exámenes de Control de Confianza;

Inclusión: Es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades;

LSM: Lengua de Señas Mexicana;

Manual: Manual de Procedimientos del Departamento de Investigación Socioeconómica de la Dirección de Análisis Socioeconómico del Centro de Control de confianza del Estado de México;

Medidas de Inclusión: Disposiciones, de carácter preventivo o correctivo, cuyo objeto es eliminar mecanismos de exclusión o diferenciaciones desventajosas para que todas las personas gocen y ejerzan sus derechos en igualdad de trato.

OMS: Organización Mundial de la Salud;

Productos de Apoyo: Cualquier producto incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos y software fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para Psd destinado a facilitar la participación; proteger, apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales y actividades; o prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación;

Psd: Persona en Situación de Discapacidad.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Principios Generales de Actuación

Las personas servidoras públicas que lleven a cabo los procesos de análisis socioeconómico, deberán observar en su actuar los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Convención y las leyes secundarias, así como los de:

Perspectiva de Género

Las personas servidoras publicas deberán realizar acciones tendientes a la inclusión, comprendiendo las necesidades y derechos de mujeres y hombres, las acciones deberán ser emprendidas y actuaran sobre aquellos factores de género que, por ser una construcción social, histórica y cultural, pueden modificarse para así crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género, no olvidando que las Psd por su propia condición son doblemente vulnerables.

Dignidad y Autonomía Individual

El personal, deberá reconocer la personalidad y capacidad jurídica de la Psd, ello implica respetar su voluntad, salvaguardar su derecho a opinar en todos los asuntos que le afecten, para ello será necesaria la implementación de los sistemas de apoyo de tipo natural y/o profesional cuando así lo requiera, sin que este sea invasivo, su función únicamente será la de auxiliar a la persona en la toma de decisiones.

Igualdad y no Discriminación

El actuar de las personas servidoras públicas a que se refiere el manual deberá conducirse sin distinción, exclusión o restricción por motivos de salud o discapacidad, deberán promover la igualdad de las Psd eliminando toda forma de discriminación directa o indirecta, adoptando todas las medidas pertinentes para la realización de ajustes razonables, las medidas específicas que se adopten no deberán ser consideradas discriminatorias, al ser necesarias para lograr la igualdad de hecho de las Psd.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Respeto a las Diferencias y Aceptación de la Psd como parte de la Diversidad y Condición Humanas

Siendo conscientes de la diversidad y entendiendo que todas las personas pueden y deben participar de manera paritaria en virtud de la propia condición humana, reconociendo la propia singularidad y diferencia de la Psd, para lo cual serán necesario la implementación de medidas y ajustes razonables que garanticen los derechos de la Psd.

Accesibilidad

Eliminando las barreras de entorno físico, información, comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y la comunicación, así como a los servicios e instalaciones abiertos al público, con la finalidad de que la Psd puedan acceder de manera plena y con total autonomía e independencia a todos los procesos y mecanismos de evaluación que se contemplen, así como a las propias instalaciones.

Confidencialidad

Las personas servidoras publicas deberán cuidar que se proteja la privacidad de la información personal relativa a la salud de la Psd, para lo cual deberán establecerse mecanismos acordes con las leyes de la materia.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Orientaciones para la Atención de Personas en Situación de Discapacidad

El personal deberá tener siempre presente al momento de diseñar estrategias para la atención de Psd que se debe brindar un trato oportuno y adecuado, lo más importante es el respeto hacia la persona como algo que está implícito en todas las relaciones humanas, este principio significa que todos esperamos ser tratados, reconocidos y valorados como tales.

En este sentido, es importante aprender a conocer y reconocer los tipos de discapacidad, así como las características y particularidades de cada una de ellas, tomando en cuenta el grado en que se presenta la discapacidad, la trayectoria personal, la experiencia, entre otras; de aquí la importancia de conocer los siguientes conceptos:

Discapacidad

De acuerdo con la OMS (2015) “es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las *deficiencias* son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las *limitaciones de la actividad* son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las *restricciones de la participación* son problemas para participar en situaciones vitales”.

Tipos De Discapacidad

1. **Física o motriz:** Cuando se habla de discapacidad generalmente la asociamos con este tipo, consiste en la **disminución o pérdida del funcionamiento motor de una persona** ya sea de manera temporal o definitiva, una de las principales dificultades que encuentran las personas con esta discapacidad es la realización de movimientos o manipulación de objetos.
2. **Discapacidad Sensorial:** Se denomina sensorial porque se asocia con los sentidos, en este caso del **visual y auditivo**, las personas con esta discapacidad presentan deficiencias o limitaciones en sus capacidades

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

visuales o auditivas, esta condición afecta la capacidad de comunicación, la autoimagen de la persona y a su desempeño en la vida cotidiana.

2.1 Visual: Puede definirse como aquella disminución total o parcial en las funciones de la vista que va desde aquellas personas completamente ciegas hasta aquellas con baja visión la cual no pueda ser corregida con lentes ordinarios.

2.2 Auditivo: Esta deficiencia afecta el grado auditivo de cada oído, puede ser total o parcial, puede tener un origen genético, adquirido o congénito. Afecta a la persona en su pensamiento, habla, lenguaje, conducta, desarrollo social y emocional, así como su desempeño escolar y laboral.

3. Discapacidad Intelectual: Consiste en una limitación del funcionamiento intelectual y adaptativo, existe dificultad para desarrollar habilidades conceptuales, sociales y de adaptación al entorno.

4. Discapacidad Psicosocial: Se trata de la limitación de las personas que presentan disfunciones temporales o permanentes de la mente para realizar una o más actividades cotidianas.

5. Discapacidad Múltiple: Se define de esta forma al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, ya sea física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento. Tiene que ver con el desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social y del aprendizaje las cuales determinan las necesidades específicas de la persona.

Cada persona de acuerdo al tipo de discapacidad que presenta o con la que vive requiere de una serie de ajustes razonables diferentes, ello implica que se deben tomar en cuenta su contexto personal, social, económico y de salud, favoreciendo la incorporación de servicios de apoyo o ajustes razonables que permitan su inclusión según el tipo de discapacidad.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Se deberán tomar en cuenta la adopción y operación de mecanismos de apoyo como la tecnología asistida, formatos en sistema de lectoescritura Braille, uso de guías podo táctiles, la colocación de la señalética en braille, niveles de iluminación internos similares al exterior, apoyos tecnológicos en lectores de pantalla, páginas web accesibles con magnificadores de pantalla, uso de la LSM, entre otras que mejoren la calidad en la atención de Psd y la accesibilidad.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Lineamientos de Atención

En la incorporación de ajustes razonables no se debe perder de vista que es el servicio público el que debe ajustarse a las necesidades de los evaluados y no al contrario, para ello será necesario revisar y eliminar las barreras existentes ya sea físicas, comunicacionales, de aptitud o de atención en las instalaciones y/o por parte del personal.

Las personas servidoras públicas que intervengan en la atención y evaluación de Psd deberán atender las siguientes recomendaciones las cuales están orientadas a mejorar el trato y la atención de este grupo de personas:

Información Básica sobre sus Derechos y Obligaciones

Antes de dar inicio al proceso el Personal evaluador deberá realizar las siguientes acciones:

1. Entregar la carta de autorización y no autorización al proceso de evaluación de la Dirección de Análisis Socioeconómico, en formato accesible en caso de ser necesario y de acuerdo a la discapacidad que presente la persona.
2. Explicar de manera breve, clara y sencilla del proceso a realizar.
3. En caso de que la Psd acuda con acompañante o interprete, entregar a este el formato que protege la confidencialidad de la información y pedirle que lo firme.
4. En la hoja de aclaraciones plasmar las medidas sanitarias en situación de pandemia, indicaciones de protección civil en caso de un siniestro natural, así como las condiciones físicas y emocionales en las que se encuentre la persona en el momento de realizar la evaluación.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Lenguaje Incluyente.

El lenguaje constituye un medio a través del cual las personas se comunican entre sí. No obstante, el lenguaje no está exento de prejuicios y muchas veces produce un discurso estigmatizante. En el caso particular de las Psd, la discriminación en el lenguaje se evidencia en la utilización de ciertos términos, por lo anterior se sugiere la eliminación y uso de los siguientes:

Elimine términos como:	Lo correcto es:
Discapacitado, deficiente, enfermito, persona con capacidades diferentes, incapacitados, personas especiales.	Persona con Discapacidad o Persona en Situación de Discapacidad
Lisiado, minusválido, inválido, paralítico, mutilado, cojo, tullido o cojito.	Persona con discapacidad física o movilidad reducida
Mongolito, retardado, retrasado mental, tonto, loquito.	Persona con Discapacidad Intelectual.
“El” ciego, invidente, cieguito, no vidente.	Persona con discapacidad visual o Persona ciega
“El” sordo, sordito, sordomudo	Persona con discapacidad auditiva, Persona sorda <u>“Las personas con discapacidad auditiva no necesariamente no habla”</u>
Insano, demente, loco, trastornado, esquizofrénico,	Persona con discapacidad psico-social, Persona con discapacidad de causa psíquica, Persona con esquizofrenia.

Se debe prescindir del término **“normal”** en contraposición a **“anormal”**, ya que es difícil definir cuál es el estado natural o normal del ser humano dada la diversidad de su naturaleza, lo normal es ser diferentes, así también, debemos evitar términos como incapacidad o invalidez, ya que conllevan una carga

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

peyorativa al implicar la idea de una persona que no es capaz o que no es válida o útil.

Por tanto, se recomienda priorizar el concepto de persona, es habitual que se aluda a la persona como discapacitada o discapacitado dándole un sentido de totalidad a algo que es solamente una característica. Por esto, es necesario referirse a ellos con terminología que permita cuidar su individualidad y ubicar a la discapacidad en su rol de cualidad, que no agota ni define todo lo que una persona es o pueda llegar a ser.

Es necesario que, la terminología utilizada comunique que las Psd son ante todo personas, por ende, se recomienda entonces que, si se conoce el nombre de la persona llamarle por su nombre, pues al estar interactuando con una persona desea que se le trate de manera natural y con respeto.

Recomendaciones Generales para la Atención de Psd

El objeto de este Protocolo es diseñar e impulsar acciones afirmativas, medidas de nivelación y ajustes razonables en la atención de Psd para lo cual el personal evaluador deberá observar si la persona a evaluar cuenta con alguna discapacidad, de ser así brindará atención prioritaria además de tomar en cuenta las siguientes acciones:

- ✓ Saludar a la persona, presentarse indicar que función realiza de manera clara y precisa, sin tecnicismos;
- ✓ Preguntar a la persona a evaluar su nombre, estableciendo un trato respetuoso;
- ✓ Permitirá a la Psd que hable por sí misma respetando su autonomía;
- ✓ En caso de que la persona a evaluar se encuentre acompañado dirigirse siempre a la Psd y no a su acompañante;
- ✓ Explicar a la Psd de forma clara, breve y sencilla el procedimiento a realizar, dándole la posibilidad de preguntar lo que necesite saber, en caso de que la persona no comprenda lo explicado recurrir a alternativas y preguntar si requiere algún producto de apoyo que facilite la comunicación;

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

- ✓ Utilizar un lenguaje sencillo, en caso de que sea escrito, hacer uso de oraciones cortas y claras, en caso de ser posible hacer uso de videos, pictogramas, imágenes, entre otras que faciliten la comprensión; y
- ✓ Permitir tiempos de reacción y comunicación más prolongados. Algunas personas (por deficiencias del habla u otra discapacidad) requieren más tiempo para la comprensión del mensaje.

En caso de que se identifique a Psd que utilicen muletas, bastón, silla de ruedas, andadera u otros productos de apoyo además de las anteriores deberá:

- ✓ Preguntar a la persona si requiere de algún tipo de apoyo, si lo acepta, pida que le explique qué hacer y cómo hacerlo;
- ✓ Evitar tocar sus productos de apoyo (muletas, andadera, bastón, o cualquier otro) si es que la Psd no se lo pide;
- ✓ En caso de que la persona requiera apoyo para su traslado evitar tomarlo de los brazos, preguntar cómo puede orientarlo;
- ✓ No apresurarlo ni tomarlo del brazo o empujarle y no lo separe de sus productos de apoyo, permita que él se desplace de manera autónoma e independiente; y
- ✓ En caso de tener que cargar la silla (lo cual es totalmente incorrecto), deben hacerlo dos o más personas y en la forma que la Psd lo indique.

Recomendaciones para la Atención a Psd Física o Motriz:

Para la atención dirigida a personas con este tipo de discapacidad es necesario que la persona evaluadora tome en cuenta que:

- ✓ En los casos en los que la persona evaluada se encuentre en silla de ruedas, el evaluador deberá dirigirse a él intentado que los ojos de ambos queden a la misma altura;
- ✓ La persona evaluadora no deberá mover o manipular la silla de ruedas sin pedir autorización a la persona evaluada;
- ✓ Colocar siempre las ayudas técnicas (muletas, bastones, caminadores, etcétera) al alcance de la Psd;

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

- ✓ La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la Psd. No deberá apoyarse ni moverla sin permiso o consentimiento de la persona;
- ✓ Si los escritorios o mostradores en que se atiende son muy altos, deberá salir de su sitio y colocarse al lado de quien será atendido; y
- ✓ Asegurarse de que haya señales para orientar a las Psd hacia las áreas o rutas accesibles, pues necesitan encontrar la forma más fácil de moverse en el lugar.

Recomendaciones para la Atención a Psd Sensorial:

En los casos de que la persona a evaluar tenga algún tipo de **Discapacidad Visual** la o el evaluador deberán:

- ✓ Identificarse decir su nombre y que servicio brindará a la persona;
- ✓ Informar a la persona evaluada los documentos que se le hagan entrega y lo que con ellos se está realizando en el caso de ser así. Se sugiere utilizar términos como “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, con el fin de que la persona ciega esté enterada de lo que está realizando;
- ✓ Expresarse con claridad utilizando expresiones como: **a su izquierda, a su derecha, arriba, abajo, enfrente de usted, atrás de usted**, evitando expresiones como “*ahí*”, “*de ese lado*”, “*por allá*”, teniendo siempre presente que la persona no puede verlo;
- ✓ Prestar su ayuda, siempre y cuando le sea solicitada. Si requiere guiar a la persona, pose la mano de la persona sobre su hombro o brazo, nunca jale o tome a la persona del brazo, mano o cualquier parte del cuerpo;
- ✓ Eliminar todo tipo de obstáculos para crear ambientes sin riesgos, como puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, entre otros;
- ✓ Advertir de posibles obstáculos que pudiera haber como botes de basura, macetas, letreros u otros análogos, indicar el lugar en el que está o por dónde camina. No debe dejar a la persona sola sin advertirle, porque podría pensar que sigue acompañada y hablar al vacío;
- ✓ Cuando ofrezca un objeto, deberá indicar a la persona dónde está colocado, usando las frases que ya se dijeron en el punto anterior;

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

- ✓ Al ofrecer un asiento, deberá colocar la mano de la Psd visual en el respaldo de la silla, informando su posición respecto al asiento; y
- ✓ Al brindar apoyo, ubicarse del lado opuesto al bastón o del perro guía.

Indicaciones específicas para el caso de que la persona acuda acompañada de un PERRO GUÍA:

- ✓ Permitir en todo momento y a todo espacio el acceso al perro guía, al ser un animal adiestrado y entrenado tiene horarios establecidos para ir al baño y comer, no causara ninguna alteración ni molestia;
- ✓ No acariciarlo, no olvidar que el perro se encuentra trabajando distraerlo podría ocasionar un accidente para el usuario;
- ✓ No tocar el arnés, es el medio de comunicación con su usuario y únicamente él sabe cómo darle indicaciones; y
- ✓ No ofrecerle comida; tiene una alimentación y horarios establecidos;

Identificación de los TIPOS DE BASTONES y su uso:

- Bastón Blanco: personas ciegas.
- Bastón Blanco y Rojo: personas ciegas y sordas.
- Bastón Verde: personas con baja visión.

En los casos de que la persona a evaluar tenga algún tipo de Discapacidad Auditiva la o el evaluador deberá:

- ✓ En caso de que la persona cuente con la asistencia de un intérprete o acompañante, dirigirse directamente a la persona no a estos;
- ✓ Hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, la persona necesita ver sus labios;
- ✓ Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con la persona, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios;
- ✓ Tratar que su cara sea completamente visible, es decir, que las manos no bloquen su boca al hablar;
- ✓ Evitar realizar gestos exagerados acerca de lo que se está explicando;

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

- ✓ Debido a que la información visual cobra gran importancia, deberá tener cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal;
- ✓ Repetir las indicaciones o la información si es necesario; y
- ✓ Mostrar paciencia y disposición por ayudar a la persona sorda.

Recomendaciones para la Atención a Psd Intelectual:

En los casos de que la persona a evaluar tenga algún tipo de **Discapacidad Intelectual** la o el evaluador deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- ✓ La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes cortos y concretos;
- ✓ Explicar una cosa a la vez, despacio y en forma concreta;
- ✓ Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tener paciencia y dar el tiempo que necesita para evitar que se ponga nerviosa;
- ✓ Asegurarse que la persona comprendió la información entregada;
- ✓ Mantener la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que la Psd no entienda conceptos con la velocidad y precisión que el resto, no significa que se deba brindar un trato de menor calidad;
- ✓ Adecuar la velocidad, y la complejidad, así como el vocabulario a su mensaje.
- ✓ Respetar en todo momento la autonomía de la persona a evaluar;
- ✓ Responder las preguntas de la persona y asegurarse de que ha comprendido; y
- ✓ Ser tolerante, una persona con esta discapacidad puede hacer comentarios inapropiados o emitir sonidos durante una conversación, y no atender a códigos sociales.

Recomendaciones para la Atención a Psd Psicosocial:

Para el caso de que la persona evaluada tenga una **Discapacidad Psicosocial** la o el evaluador deberá tomar en cuenta las siguientes directrices en su atención:

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

- ✓ Acercarse de manera franca y respetuosa, de manera natural y sencilla;
- ✓ Limitar su ayuda en lo necesario;
- ✓ Demostrar interés y empatía;
- ✓ Tomarse tiempo para escuchar lo que dice, hablar lenta y claramente; y
- ✓ Evitar situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Propuestas Finales

A fin de garantizar que la aplicación de este documento cuente con las facilidades contextuales que permitan su uso, es necesario poner especial énfasis en generar acciones afirmativas y realizar ajustes razonables tendientes a mejorar aspectos como:

Capacitación: es recomendable que todo el personal en su totalidad con independencia de las funciones que realice dígase operativas, administrativas u otras, reciba capacitación constante en materia de discapacidad, esto permitirá no solo conocer el tema, sino sensibilizarse con las necesidades de este grupo de personas, ser empáticos, fomentar una cultura de inclusión y brindar una atención digna y de calidad.

Especialización: además de la capacitación del personal de manera general en el ámbito de la discapacidad, es fundamental contar con personal capacitado y facilitar la contratación de personas que conozcan la LSM, y la lecto escritura braille, para ello se sugiere la contratación de Psd al ser ellas quienes mejor lo conocen.

Calidad: incluir en los sistemas de gestión de calidad las variables de inclusión y de accesibilidad, ya que estas son necesarias para la evaluación de la calidad en el servicio en virtud de que todos tenemos derecho a gozar en igualdad de condiciones a la prestación de un servicio público.

Accesibilidad: identificar las barreras de espacios físicos, de actitud, así como de comunicación, que impidan a la Psd acceder a los servicios y recibir un trato digno y de excelencia; se deben crear acciones que aseguren la comunicación entre las Psd y la institución incluso aquellas que impliquen páginas web, teniendo la posibilidad de acceder a la información de una manera clara para lograr ejercer sus derechos y también asumir sus deberes, para ello es necesaria la implementación de ajustes razonables bajo tres premisas esenciales, hacer accesible todo lo nuevo, conservar lo que ya es accesible y adecuar lo que no es accesible.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Evaluación: a fin de poder comprobar el cumplimiento de los objetivos, es necesario la implementación de sistemas de medición objetivos e integrales del desempeño en las personas servidoras públicas de la Dirección de Análisis Socioeconómico, por lo cual es preciso crear encuestas periódicas dirigidas a Psd en donde se les pregunte sobre la calidad en la atención, permitiendo así encontrar las áreas de oportunidad en las que se pueden realizar mejoras, y logrando así un mejoramiento continuo.

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Bibliografía

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, Nueva York, 13 de diciembre de 2006, disponible en:
<https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/convencion-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-2.html>

Estudio temático preparado por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre la participación de las personas con discapacidad en la vida política y pública, A/HRC/19/36, 21/12/2011, párr.2.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (15 de marzo de 2020). *Censo de Población y Vivienda 2020.*

https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?px=Discapacidad_01&bd=Discapacidad