



**UAGro**

**Unidad  
Legislativa**

# **Protocolo de Atención a personas con discapacidad de la UAGro**



# **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUERRERO**

Contenido

<b><u>CAPÍTULO PRIMERO</u></b> .....	6
<b><u>CONTEXTO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUERRERO</u></b> .....	6
<b><u>I. FINALIDAD</u></b> .....	7
<b><u>II. OBJETIVO</u></b> .....	7
<b><u>III. PRINCIPIOS RECTORES Y EJE ESTRATÉGICO</u></b> .....	7
<b><u>CAPÍTULO SEGUNDO</u></b> .....	9
<b><u>ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUERRERO</u></b> .....	9
<b><u>I. MODELO SOCIAL</u></b> .....	9
<b><u>II. MODELO DE DERECHOS HUMANOS</u></b> .....	10
<b><u>III. MODELO DE ATENCIÓN Y SERVICIO CON DIGNIDAD</u></b> .....	13
<b><u>A. Un lenguaje adecuado, para las PcD:</u></b> .....	13
<b><u>B. Conceptos básicos:</u></b> .....	16
<b><u>C. El acompañamiento:</u></b> .....	19
<b><u>D. En caso de emergencia</u></b> .....	21
<b><u>GLOSARIO</u></b> .....	24

# CAPÍTULO PRIMERO

## CONTEXTO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUERRERO

Los movimientos sociales encabezados por las personas con discapacidad (PcD) han logrado que la discapacidad deje de ser un tema individual y exclusivamente de salud para comenzar a hacer un tema Colectivo, Social y de Derechos Humanos, dichos esfuerzos dieron lugar a la adopción de planes, programas, reglamentos y protocolos encaminados a impulsar el reconocimiento de los Derechos Humanos de las PcD.

En julio del 2014, la Universidad Autónoma de Guerrero crea el programa piloto “Educación con Inclusión para Personas con Discapacidad” para implementar acciones encaminadas a cumplir los objetivos que se encuentran establecidos en el presente **Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Autónoma de Guerrero**, para responder a las solicitudes sobre el tema de la discapacidad en la comunidad universitaria.

En mayo del 2017, el Honorable Consejo Universitario aprueba la creación del programa Grupos Vulnerables como parte de la Estructura de la Coordinación General Vinculación y Cooperación, y de este se desprende el **Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Autónoma de Guerrero**, que encuentra su fundamento legal en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Tratados Internacionales en los que México sea parte en materia de Derechos Humanos, en la Convención Americana de Derechos Humanos, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y en todas aquellas leyes internacionales, nacionales y estatales que protegen los Derechos de las PcD, así como en la Legislación Universitaria.

Este **Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Autónoma de Guerrero** se ha elaborado como un documento guía de apoyo y orientación con perspectiva de inclusión y de Derechos Humanos para PcD, dirigido para toda la comunidad universitaria que diariamente presta un servicio, trabaja, enseña, estudia o comparte su tiempo con alguna PcD, contribuyendo a reducir la falta de información y desconocimiento que provoca a menudo situaciones de desorientación y carentes de apoyo que propician actitudes de maltrato o discriminación.

La Universidad Autónoma de Guerrero de conformidad con sus facultades, impulsa el derecho a la igualdad de oportunidades de las PcD, a través de la implementación de medidas, instrumentos y acciones afirmativas positivas contra la discriminación, estas permiten la integración social de las PcD; es prioridad de la Universidad adoptar medidas de acción afirmativas positivas para aquellas PcD que viven un grado mayor de discriminación.

## **I. FINALIDAD**

**El Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Autónoma de Guerrero**, tiene como finalidad propiciar condiciones necesarias para que las y los Estudiantes con Discapacidad (EcD) puedan ingresar, permanecer y concluir sus estudios en los programas educativos que ofrece la Universidad, así como ofrecer condiciones para que las y los Trabajadores con Discapacidad (TcD) realicen sus actividades y oferten sus servicios, en un entorno adecuado a su discapacidad y con ello consolidar a la Universidad como una institución educativa que promueve y coadyuva en la concientización de los Derechos Humanos, que se concreta con una cultura con inclusión social, que garantice la igualdad de oportunidades y su plena integración en la vida académica y laboral.

## **II. OBJETIVO**

**El Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Autónoma de Guerrero** tiene como objetivo general establecer lineamientos y criterios para la atención multidisciplinaria para las y los EcD y TcD, para que conozcan sus derechos y los procesos que están a su disposición y así la Universidad Autónoma de Guerrero sienta las bases para una correcta vinculación y orientación de las PcD, de acuerdo a sus necesidades, tomando como base el modelo social.

De manera específica **el Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Autónoma de Guerrero** debe difundir los criterios de atención con un enfoque de Derechos Humanos, para concientizar el trato que se debe ofrecer en toda comunidad universitaria, así como al público en general con alguna discapacidad, en los servicios que oferta la Universidad.

## **III. PRINCIPIOS RECTORES Y EJE ESTRATÉGICO**

La Universidad se vincula con la sociedad para responder a sus necesidades y demandas de orden social, económico, cultural y ambiental, para dar prioridad, promover y respetar los Derechos Humanos dentro y fuera de la Universidad, por lo

que:

**A. Los principios que se deben observar en la aplicación del presente Protocolo de Atención a PcD de la Universidad Autónoma de Guerrero son:**

1. La Solidaridad;
2. Igualdad de los Individuos;
3. Cultura de la Paz;
4. Imparcialidad;
5. Inclusión;
6. Humanismo desde un enfoque de los Derechos Humanos Universitarios; y
7. Equidad de género.

Estos de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica No. 178 y en el Estatuto General de la Universidad en sus artículos 7; 5 y 6, además de los que se consideran en leyes afines internas y externas, como:

1. La justicia social;
2. El respeto a la evolución de las facultades de las y los EcD y TcD y su derecho a preservar su identidad;
3. El respeto de la dignidad inherente;
4. La autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones y la independencia de las personas; y
5. La participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad.

El **Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Autónoma de Guerrero** es una herramienta informativa dirigida a toda la comunidad universitaria para preponderar un trato digno, respetuoso e inclusivo para las PcD, por lo que se busca señalar de manera clara reglas que consoliden entornos, donde la perspectiva de Derechos Humanos es la constante, por lo que se deben de adoptar medidas pertinentes para asegurar el acceso de las PcD a los servicios que otorga la Universidad Autónoma de Guerrero, por lo que la base del presente **Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Autónoma de Guerrero** cuenta con:

**B. Un eje estratégico de acción:**

**Atención, acompañamiento y buenas prácticas.** La atención a la sociedad en general, resulta importante para crear un primer acercamiento entre Universidad-Sociedad, en este sentido la atención a las PcD debe de ser un compromiso de todas y todos para brindar un servicio y acompañamiento de calidad, principalmente para las y

los estudiantes; respecto a las buenas practicas se debe de utilizar un vocabulario con expresiones correctas en torno a las distintas condiciones de discapacidad por lo que se ha diseñado una tabla para su divulgación y correcta aplicación.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUERRERO**

#### **I. MODELO SOCIAL**

La Universidad implementa este modelo con la finalidad de establecer acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan el desarrollo integral de un miembro de la comunidad universitaria con alguna discapacidad, así como para la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión, desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

Se pone énfasis a que un integrante de la comunidad universitaria con alguna discapacidad puede participar en las funciones sustantivas y adjetivas que diariamente realiza la Universidad, siempre garantizándolas en iguales circunstancias con el resto de las demás personas de su entorno, por lo que la Universidad establece el entorno como factor de inclusión y calidad de vida para todas las PcD, un ambiente socializador para facilitar la integración de las PcD, ya que el entorno se convierte en el factor de mayor importancia que determina la calidad de vida de las personas, y según se construya con las condiciones necesarias, se amplificará o disminuirá las capacidades y limitaciones de las PcD, por lo que la Universidad ha optado con establecer redes de apoyo, entornos accesibles y zonas de seguridad al interior de la Universidad y establecer medidas necesarias para que la comunidad universitaria y público en general las observe, tales como:

#### **A. La accesibilidad como un principio y un derecho humano que rige el modelo social.**

1. Esta puede ser cognitiva, física o sensorial, es la característica esencial del entorno que garantiza el acceso y la posibilidad de desenvolvimiento a cualquier persona ante cualquier situación, espacio, servicio o tarea; esta debe estar presente en todos los ámbitos y elementos de la actividad humana;

2. Por lo tanto la accesibilidad es, tanto un principio, como un derecho humano, que se refiere a la condición que cumple un espacio, objeto, instrumento, sistema o medio para que sea utilizable por todas las PcD en forma segura y de la manera más autónoma y confortable posible. Comprende el entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones de uso público. De esta manera las acciones para implantarla no deben ir dirigidas al individuo sino a los entornos para que puedan ser vividos, utilizados, compartidos por todas las personas; solo entonces hablaremos de universalidad, de inclusión efectiva y de igualdad de oportunidades. La recomendación es que, en las acciones de protección y promoción, siempre se consideren las medidas necesarias para la participación de las PcD, como las que se establecen en el presente protocolo;

3. Por lo que este modelo social en el ámbito de la discapacidad propone que eliminen las barreras, actitudes negativas y la exclusión por parte de la sociedad sean de manera voluntaria o involuntariamente;

4. En el modelo social las PcD tienen derecho a que la sociedad no las discrimine, excluya, margine, sino que por el contrario, les brinde las herramientas necesarias para disfrutar de una vida plena y de calidad. La discapacidad, entonces, no es un problema particular de quien la vive o de su familia, sino un tema de importancia pública, del que ningún ser humano está exento y que por tanto, la Universidad debe atender; y

5. El modelo social aspira a demostrar que todas las personas tienen el derecho a un cierto estándar de vida, a un mismo espacio de participación cívica, a ser tratados con igual respeto que sus semejantes. Las PcD se encuentran en condiciones de aportar a la comunidad universitaria en igual medida que el resto desde diferentes maneras de comunicarse. El modelo social plantea que la diferencia no tiene que ser tolerada y aceptada sino valorada positivamente.

## II. MODELO DE DERECHOS HUMANOS

A fin de brindar un trato adecuado a las PcD, todas las acciones que se emprendan en el presente **Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Autónoma de Guerrero** ya sea en lo general o en lo particular, deben considerar:

**A. Principios generales con un enfoque de Derechos Humanos como son:**

1. El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas:

a) La dignidad inherente se refiere al valor de cada persona, cuando se respeta la dignidad de las PcD, se valoran sus experiencias y opiniones, las cuales pueden ser conformadas sin temor de perjuicios físicos, psicológicos o emocionales. La autonomía individual significa estar a cargo de la propia vida y tener la libertad de tomar las propias decisiones. El respeto de la autonomía individual de las PcD significa que estas personas tienen, en igualdad de condiciones con los demás, opciones de vida razonables, están sujetas a la mínima interferencia en su vida privada y pueden tomar sus propias decisiones, con apoyo adecuado en caso necesario.

2. La no discriminación se refiere a la prohibición de la discriminación de alguien por motivos de discapacidad, la discriminación impide que las personas disfruten de sus derechos en igualdad de condiciones con otras personas:

a) Se entiende por discriminación por motivos de discapacidad, cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluyendo todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables; y

b) Estos conceptos significan que la sociedad y los agentes pertinentes valoran a las PcD y las reconocen como participantes en igualdad de condiciones (por ejemplo, en los procesos relacionados con las decisiones que afectan sus vidas).

3. La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad:

a) La participación va más allá de las consultas e incluye una intervención real en las actividades y en los procesos de adopción de decisiones y la posibilidad de emitir opiniones, de influir y de presentar denuncias cuando se niega la participación; y

b) La inclusión requiere un entorno físico y social accesible y libre de barreras, además, se trata de un proceso doble que promueve la aceptación de las PcD y su participación y alienta a la sociedad a participar, a ser accesible y a respetar a estas personas.

4. El respeto por la diferencia y la aceptación de las PcD como parte de la diversidad y la condición humanas:

a) Implica aceptar a estas personas en un contexto de comprensión mutua. Pese a algunas diferencias visibles y aparentes entre las personas, todas ellas tienen los mismos derechos y la misma dignidad. En relación con la discapacidad, ese respeto entraña aceptar a las PcD tal como son en lugar de sentir lástima de ellas o considerarlas un problema que ha de resolverse.

5. La igualdad de oportunidades:

a) Se refiere a una situación en que la sociedad y el entorno están al alcance de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad. La igualdad de oportunidades no siempre significa que están al alcance de todas las personas exactamente las mismas oportunidades, ya que el hecho de tratar a todos de la misma manera podría dar lugar a desigualdades. Por el contrario, se reconocen las diferencias entre las personas y se garantiza que, a pesar de esas diferencias, todas ellas tienen las mismas oportunidades de disfrutar de sus derechos.

6. La accesibilidad:

a) Para que la accesibilidad y la igualdad se conviertan en una realidad, hay que eliminar las barreras que impiden el disfrute efectivo de los derechos humanos por las PcD, para que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Es importante en todos los ámbitos de la vida, pero, en particular, en el entorno físico, tal como el de los edificios, la vía pública, la vivienda, el transporte, la información y las comunicaciones y otras instalaciones y servicios abiertos o a disposición del público.

El trato adecuado para las PcD tiene que orientar y procurar la mejor atención, para que los estudiantes en su trayectoria escolar, y los trabajadores en su desempeño laboral en la institución, sean acorde y en estricto apego al modelo social de los Derechos Humanos Universitarios.

Basta que se tome en cuenta lo establecido en el presente **Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Autónoma de Guerrero**, ya que las PcD, independientemente del tipo o tipos que presente, exteriorizan distintos niveles de restricción a sus derechos, repercutiendo en su participación en varios aspectos como aprendizaje, aplicación del conocimiento, realización de tareas,

comunicación, movimiento, cuidarse a sí mismos, participación en el ámbito social, educativo y laboral.

### **III. MODELO DE ATENCIÓN Y SERVICIO CON DIGNIDAD**

La discapacidad no implica incapacidad, por eso, hay que tener en cuenta que el trato a que tienen derecho las PcD es el mismo que el de cualquier otra persona, sin compasión, ni paternalismos, sino con naturalidad y respeto a su dignidad, por lo que la Universidad ha optado por implementar:

#### **A. Un lenguaje adecuado, para las PcD:**

El lenguaje como lo han descrito muchos lingüistas, es un código establecido en la sociedad y compartido por los miembros de un mismo grupo social, el cual está conformado de una comunidad heterogénea en donde encontramos personas con una diversidad de características culturales, socioeconómicas y de condiciones físicas, con los que tenemos el compromiso moral de darles un trato adecuado mediante el uso correcto y ético del lenguaje; así como la forma de dirigirse a cada uno de ellos y tratar en forma adecuada a todas las personas, en especial a las que tienen alguna discapacidad, con la finalidad de evitar que se incurra en el empleo de un lenguaje equivocado o peyorativo, que a la vez se convierte en discriminatorio, y que en ocasiones se da por desconocimiento de los diferentes tipos de limitaciones derivadas de la discapacidad que se presente.

El presente modelo tiene como propósito que los servidores públicos universitarios dispongan de un documento de consulta y reflexión para la toma de conciencia en el trato que ofrecen a los estudiantes y trabajadores con discapacidad, y adquieran paulatinamente una perspectiva de inclusión social basado en el respeto a sus derechos, a la igualdad de oportunidades y a la no discriminación en el proceso de atención institucional que proporcionan.

A continuación se presenta una tabla con términos que se deben emplear de manera correcta, realizando una comparación con los que no deben emplearse, con el propósito de ofrecer un trato adecuado a las PcD, basadas en recomendaciones de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad:

Correcto	Incorrecto
1. Persona con Discapacidad	a) Discapacitado (las personas tienen una discapacidad, pero eso no lo hace ser una persona sin capacidades) b) Deficiente c) Enfermito d) Incapacitadas e) Personas diferentes (todas las personas somos diferentes) f) Personas con capacidades especiales (todas las personas tenemos alguna habilidad más desarrollada que otras)
2. Persona con discapacidad Física	a) Lisiado b) Minusválido c) Inválido d) Paralítico e) Mutilado
3. Persona con discapacidad Intelectual	a) Mongolito b) Tontito c) Retrasado
4. Persona con discapacidad Visual y Persona ciega	a) Invidente b) Cieguito c) No vidente
5. Persona con baja visión	a) Corto de vista b) Débil Visual
6. Persona con discapacidad auditiva o persona sorda.  (Las personas con discapacidad auditiva no necesariamente son mudas) las personas sordas están orgullosas de su condición y les molesta que los llamen de otra forma que no sea sordo.	a) Sordito b) Sordomudo c) Mudito

7. Persona con discapacidad psicosocial o persona con discapacidad de causa psíquica.	a) Demente b) Loco c) Trastornado d) Esquizofrénico
8. Persona con... o personas diagnosticada con...	a) Víctima de... parálisis, autismo, etc. b) Afectado por... parálisis, autismo, etcétera.
9. Persona sin discapacidad... ¿Una persona normal?  Sólo hay 2 tipos de personas: Personas con discapacidad y Personas sin discapacidad	a) Normal

Con base en los términos que se deben emplear de manera correcta, se establecen algunas conductas para interactuar adecuadamente con las PcD y sea tratada con respeto al igual que tú.

Por lo que antes de relacionarse con las PcD, se debe formular dos cuestiones, ¿te puedo ayudar? o ¿cómo te puedo ayudar?, derivado de estas dos preguntas se debe observar las siguientes recomendaciones al interactuar con PcD:

### 1. **Motriz:**

- a) Si vas a conversar con una persona que usa silla de ruedas, trata que tanto tus ojos como los suyos queden a la misma altura;
- b) No debes mover o manipular la silla de ruedas sin antes pedir permiso a la persona;
- c) Si piensas que una persona puede necesitar ayuda, ofrécela y en caso que sea aceptada, pregunta cómo es la forma adecuada de ayudarla; y
- d) Siempre deja las ayudas técnicas al alcance de la persona. (muletas, bastones, caminadores, etcétera.)

### 2. **Visual:**

- a) Identifícate inmediatamente, antes de tener cualquier tipo de contacto;
- b) Si tiene problemas para caminar, ofrece tu brazo, no lo tomes del suyo;
- c) Utiliza indicaciones que lo puedan ayudar a orientarse como: izquierda, derecha, arriba, abajo, adelante, atrás; y
- d) Describe verbalmente los escenarios y situaciones.

### 3. Auditiva:

- a) Cuando quieras dirigirte a una persona sorda o con deficiencia auditiva, llama su atención con un gesto o tócala levemente en su hombro;
- b) Mantén siempre el contacto visual y sé expresivo al hablar, para que las personas puedan identificar tus sentimientos y el tono con el que estás diciendo las cosas;
- c) Trata de no comer o masticar chicle cuando hables con ella y nunca te tapes la boca, ya que esto dificulta que la persona pueda llevar a cabo una lectura labial; y
- d) Cuando la persona sorda cuente con la asistencia de un intérprete, dirígete directamente a la persona sorda y no al intérprete.

### 4. Intelectual:

- a) No te sientas intimidado por los movimientos, sonidos o expresiones que lleve a cabo una persona con esta discapacidad;
- b) Si no entiendes lo que la persona te quiere decir, o ésta tiene dificultades para hablar, pídele de una forma atenta y respetuosa que te repita lo que quiso decir;
- c) Siempre ten presente que las PcD intelectual tiene una dinámica más lenta para comunicarse, tomar alimentos, caminar, entre otras actividades, por lo que debes respetar el ritmo de cada persona;
- d) Nunca trates a una persona adulta con discapacidad intelectual como un niño o niña, ten en cuenta su edad y sus posibilidades; y
- e) Las PcD intelectual pueden presentar dificultad para adaptarse a los cambios, ya que éstos les provocan inseguridad, por lo que es recomendable anticipar qué cambios se producirán.

### 5. Psicosocial:

- a) Siempre acércate de manera respetuosa, se natural y sencillo;
- b) Limitate a ayudar en lo necesario y permite que se desenvuelva sola en el resto de las actividades;
- c) Demuestra interés y empatía, tómate tiempo para escuchar lo que dice y háblale lenta y claramente; y
- d) Evita situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.

## B. Conceptos básicos:

1. **CDPCD** define “Las personas con discapacidad, incluye 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”. El concepto discapacidad no es sinónimo de deficiencia o enfermedad, sino el resultado de la suma de las deficiencias y las barreras activas en el entorno por lo que también incorpora las causas socioculturales.

Plantea que “discapacidad” es un concepto dinámico, por lo que puede acentuarse o disminuirse debido al grado de desarrollo de un país o del nivel socioeconómico de una persona con deficiencias, siendo necesaria la adopción de medidas legislativas y adecuación de políticas de toda índole para equilibrar las condiciones y garantizar el disfrute pleno de los derechos humanos para las PcD independientemente de su condición social o lugar de residencia, la misma fuente señala que ésta, a su vez se dividen en física y sensorial, por lo que a través de esta definición se especifican los conceptos más comunes que se han presentado en la Universidad:

**2. Deficiencia Física o Discapacidad Motriz;** secuela de una afección en cualquier órgano o sistema corporal, las más conocidas son las de origen musculoesquelético o motriz, que se caracterizan por dificultad para caminar, mantener equilibrio, cambiar de posiciones o cargar y trasladar objetos, así como actividades finas de la mano. Se presentan como consecuencia de secuelas de poliomielitis, artritis, parálisis cerebral y pueden manifestarse como paraplejia (inmovilidad de las piernas), cuadriplejia (inmovilidad de las cuatro extremidades).

### **3. Discapacidad por deficiencia sensorial:**

c) Visual: “Es la deficiencia del sistema de la visión, las estructuras y funciones asociadas con él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, que determinan una deficiencia de la agudeza visual y se clasifica de acuerdo a su grado”; y

b) Auditiva: restricción en la función de la percepción de los sonidos externos. Cuando la pérdida es superficial a moderada, se necesita el uso de auxiliares auditivos, pero pueden adquirir la lengua oral a través de la retroalimentación de información que reciben por la vía auditiva.

Cuando la pérdida auditiva no es funcional para la vida diaria, la adquisición de la lengua oral no se da de manera natural, es por ello que utilizan la visión como principal vía de entrada de la información para aprender y para comunicarse, por lo que la lengua natural de las personas con esta condición es la Lengua de señas mexicana.

**4. Discapacidad por Deficiencia Intelectual:** limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia) como en el desarrollo de habilidades adaptativas esperadas para su edad y entorno social, tales como:

a) Conceptuales; lenguaje, lectura, escritura, matemáticas, comprensión de conceptos abstractos, entre otros;

b) Sociales; interactuar con otros, establecimiento de juicios y toma de decisiones:  
y

c) Actividades prácticas; de la vida diaria, manejo de dinero, tiempo y autodirección.

**5. Discapacidad por Deficiencia Mental Psicosocial:** deterioro de la funcionalidad y el comportamiento de una persona que es portadora de una disfunción mental y que es directamente proporcional a la severidad y cronicidad de dicha disfunción. Es una alteración o deficiencia en el sistema neuronal, que aunado a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detonan una situación alterada de la realidad. Son entre otros, la depresión mayor, el trastorno bipolar, el TOC, el trastorno esquizo-afectivo y el trastorno dual que se refiere a una de las anteriores más una adicción.

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

**7. Educación Inclusiva:** la UNESCO la define en su documento conceptual: como el proceso de identificar y responder a la diversidad de las necesidades de todos los estudiantes a través de la mayor participación en el aprendizaje, las culturas y las comunidades, y reduciendo la exclusión en la educación.

Involucra cambios y modificaciones en contenidos, aproximaciones, estructuras y estrategias, con una visión común que incluye a todos los niños y niñas del rango de edad apropiado y la convicción de que es la responsabilidad del sistema, regular educar a todos y todas.

**8. Diseño Universal:** diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado.

**9. Accesibilidad:** conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices o sensoriales diferentes.

### **C. El acompañamiento:**

Tiene como objetivo conseguir el fortalecimiento entre las PcD y los demás integrantes de la comunidad universitaria, es un diálogo, un intercambio de ideas, experiencias para lograr mejores resultados.

La finalidad de esta herramienta es alcanzar una mejora notable en lo que es la calidad de vida de las PcD, esta se pone al alcance de las PcD que puedan presentar ciertas dificultades para lograr sus objetivos y competencias básicas. Por lo que el presente **Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Autónoma de Guerrero** establece las siguientes recomendaciones:

**1. Para que los EcD** puedan realizar sus estudios en las mejores condiciones en los programas educativos que oferta la Universidad, el Programa de Atención a Personas con Discapacidad (PAPcD) de la Universidad es el responsable de atender y resolver en lo posible las solicitudes de apoyo específico de cada uno de las y los EcD, siempre y cuando se encuentren registrados en el padrón correspondiente.

Si el EcD no tiene claro que licenciatura estudiar, el (PAPcD) le ofrecerá una guía que le permita definir la carrera con el perfil de egreso que decida y realizará visitas anualmente para verificar que la infraestructura y el equipamiento de las entidades universitarias sea acorde al establecido en el diseño universal, así como también reunir a los EcD para darles seguimiento en su trayectoria escolar.

El EcD que solicite ingresar o reinscribirse a las diferentes Unidades Académicas de la Universidad, debe apegarse a los requisitos establecidos en la convocatoria emitida por la DAE, y al reglamento escolar vigente de la Universidad, una vez que ingrese el EcD a alguna Unidad Académica debe informar a la Dirección de esta, el tipo de discapacidad que tiene y si necesita algún tipo de apoyo.

La Dirección de la Unidad Académica debe informar al (PAPcD) en cada inicio de ciclo escolar el listado de las o los estudiantes por tipo de discapacidad de acuerdo al formato que previamente se envía al correo electrónico por parte del área y les asignara un profesor tutor y un tutor-par al EcD para que le acompañe durante su trayectoria escolar, con la finalidad de que lo apoye en las actividades académicas-escolares y trámites administrativos que realiza.

Algunas consideraciones generales que deben observar los profesores en el aula de clases para los EcD son:

- c) Una visión positiva de los estudiantes favorecerá su aprendizaje y la calidad educativa en su conjunto;
- b) Estar abiertos a las necesidades e iniciativas del estudiante;
- c) Respetar la intimidad del estudiante sobre su discapacidad;
- d) Dar un tiempo para normalizar la comunicación;
- e) Flexibilizar los plazos para la presentación de trabajos en caso de que sea necesario; entregar el material de evaluación en el formato que el estudiante lo solicite de acuerdo a su discapacidad;
- f) Tener en cuenta las necesidades propias del EcD, pactando el tiempo que necesite para realizar exámenes, en caso de ser escrito, brindarle la oportunidad de elegir si prefiere el oral, de opción múltiple o cualquier otro de la unidad de aprendizaje;
- g) El material para evaluación con frecuencia contiene preguntas de vocabulario complejo, para estudiantes sordos solicitar que el intérprete de LSM pueda aclarar las dudas de comprensión que existan para que el EcD desarrolle su examen;
- h) Debe tener apertura y flexibilidad a las características de la redacción de los EcD auditiva;
- i) Flexible ante faltas continuas, debido a largas estancias hospitalarias o de tratamientos médico; y
- j) En caso de tener un estudiante sordo solicitar al intérprete de LSM al (PAPcD).

**2. Para los trabajadores académicos y administrativos de la Universidad:** para el buen desempeño de las actividades sustantivas y adjetivas de los trabajadores universitarios con alguna discapacidad se debe observar las siguientes medidas:

- a) El área de los TcD debe ser siempre en la planta baja del edificio, independientemente de su actividad o área de adscripción;
- b) El centro de trabajo debe garantizar el acceso al espacio y mobiliario apropiado; y
- c) Si el área de trabajo no es apropiada, en tanto se hacen las adecuaciones necesarias, algún compañero con quien comparta debe apoyar en lo que se requiera para el buen desempeño de su actividad.

### **3. Visitantes a la Universidad.**

- a) Se debe contar con un espacio para atender a las PcD en planta baja;
- b) Si el área a la que acude el visitante se encuentra en pisos superiores y el edificio no cuenta con elevador, se le debe atender en la planta baja; y
- c) Si la persona es atendida en planta baja, se dará aviso al personal correspondiente para que baje para apoyar en el trámite que la PcD tiene que realizar.

### **D. En caso de emergencia**

Dar a conocer y divulgar el presente **Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Autónoma de Guerrero**, esta disposición es obligatoria en todas las entidades universitarias, adecuar pasillos, rampas y puertas para accesos para sillas de ruedas y de manera permanente procurar que estén libre de obstáculos, remover obstáculos que puedan entorpecer o impedir el tránsito en una evacuación para ello se establece una amplia comunicación con la Coordinación de Protección Civil, Atención a Personas con Discapacidad y los Comités de protección Civil de las unidad académicas y administrativas, se plantean las siguientes acciones:

- a) Transmitir tranquilidad en caso de una evacuación por parte de las autoridades colegiadas y unipersonales de la Universidad, dar instrucciones claras y precisas para su atención a las persona que con algún tipo de discapacidad cognitiva, establecer señalamientos para orientar las zonas de menor riesgo, Auxiliar con bastones o muletas a las personas que caminan despacio, y procurar ir al ritmo de ella, procurar buscar caminos alternos y accesibles para facilitar su desplazamiento autónomo, disponer de un bastón largo a las personas que con discapacidad visual, para desplazarse en caso de que los mobiliarios hayan cambiado de posición ante una emergencia, y proporcionar un silbato para señalar su posición en la emergencia;

- a) De manera especial la Universidad aplicará las medidas de actuación en casos de emergencia o evacuación para los grupos de apoyo, persona o personas que estén auxiliando a una PcD como son;
- b) Capacitación permanente al grupo de apoyo de cada entidad universitaria enfocado al auxilio y rescate de PcD, para su traslado así como las ayudas técnicas y/o dispositivos de apoyo;
- c) Para su integración al entorno social seguro, marcar materiales, válvulas de gas, agua y electricidad con cinta fluorescente, letra de imprenta grande o en braille, proporcionar información de las partes de su cuerpo con sensibilidad reducida o nula por parte de las PcD para identificarlas y llevar un registro,, evitar aplicar presión en las extremidades o en el pecho para pasarse de una silla a otra a las personas que usan sillas de ruedas, mantener una linterna cerca para cuando exista interrupción de la energía eléctrica;
- d) Se le debe preguntar a la PcD por dónde agarrar la silla de ruedas y evitar movimientos bruscos o que se desarme, en caso de bajar o subir escaleras, consultar a las PcD con dificultades de movilidad sobre el mejor modo de proporcionarles ayuda, solicitar ayuda a un trabajador de la Universidad para colaborar en el traslado de la PcD, sin necesidad de hacer uso de la silla de evacuación, dándole las indicaciones necesarias, ubicar la mano o manos en el pasamano o si requiere sentarse, colocar su mano en el respaldo del asiento en caso que necesiten usar una escalera;
- e) Estar dispuesto en ayudar para leer, o para acercarlo a un lugar que ella o él lo indique y si es necesario darle una referencia en qué lugar exacto se encuentra lo solicitado o de ser posible acercarlo al objeto o lugar, respetar la dignidad y autonomía así como hablarles de frente y a la altura adecuada de sus ojos y boca según sea el caso, No tocar el bastón o al perro guía de las PcD visual según el caso, así como jamás retirarse ni dejarlas solas o solos sin comunicárselos, Hablarle de frente a la PcD auditiva, vocalizar claramente lo que se le quiere transmitir;
- f) Es conveniente que los grupos de apoyo conozcan la LSM para comunicar expresiones básicas como “peligro”, “tranquilo”, “calmado”, Los grupos de apoyo deben portar una libreta con mensajes visuales prediseñados que orienten las acciones a seguir durante la emergencia o evacuación, Establecer actividades preliminares para las PcD para que puedan familiarizarse con todas las vías de escape y ubicación de las puertas o salidas de emergencia de cada entidad universitaria; y

g) Recurrir en caso de ser necesario de imágenes para explicar los pasos a seguir, Usar lenguaje simple, claro y frases cortas al dar indicaciones, Establecer alguna actividad encaminada para las PcD en donde se les inculque incluir materiales de comunicación en su mochila por ejemplo celular, pizarra de escritura, o si carece de lenguaje convencional, incluir fotos, láminas o frases cortas, Solicitar a las PcD que si toman algún medicamento los traiga siempre consigo ya que si se encuentran agitada o descompensada, podría requerir medicamentos o cuidados especiales, En caso de ser necesario trasladar de inmediato a la PcD a una institución de salud; y En caso de que se originaran situaciones de descompensación, como alucinaciones visuales o auditivas, se debe mantener la calma, no criticar ni discutir lo que ve, siente y escucha.

Ya que las personas que padecen una enfermedad mental puede tener una interpretación y respuesta inadecuada ante la emergencia, por ejemplo, si una persona con delirio de persecución o paranoia, su respuesta podría ser de agitación, inquietud, alboroto, cólera o huida, también el estrés puede afectar la capacidad de desempeño de la persona.

Se debe ser paciente, ya que una PcD psicosocial o llamada mental, puede realizar comentarios inapropiados y no comprender códigos sociales, ni darse cuenta de que ha ofendido a alguien.

En razón de todas estas consideraciones, el presente **Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Autónoma de Guerrero**, establece directrices y lineamientos a seguir por parte de toda la comunidad universitaria, para promover el respeto de los derechos que les han sido reconocidos tanto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como en los tratados internacionales de los que México es parte, en el entendido de que su exigibilidad y justiciabilidad es fundamental para reconocer y aplicar tanto en el orden jurídico externo como al interior de la Universidad, observando en todo momento lo establecido en la Legislación Universitaria sobre la discapacidad de las personas, ya que estas son un grupo de población que tradicionalmente han sido estigmatizados, rechazados por la sociedad y objeto de múltiples discriminaciones.

A partir de la reforma constitucional en materia de Derechos Humanos de junio de 2011, los derechos reconocidos y protegidos a todas las personas se ubican en dos fuentes principales: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales de los que México es parte. Asimismo, dicha reforma, en términos de lo dispuesto por el artículo primero del párrafo tercero, obliga a todas las autoridades; al respeto, promoción, protección y garantía de los Derechos

Humanos, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad y condiciona la aplicación de la norma a su mayor capacidad protectora de los derechos (Principio Pro Persona), sin generar de ninguna manera una relación jerárquica entre normas.

## **GLOSARIO**

**OMS:** Organización Mundial de la Salud.

**CIF:** Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud.

**AVDH:** Actividad de la Vida Diaria Humano.

**LSM:** Lengua de señas mexicana.

**PcD:** Persona con Discapacidad

**CDPCD:** Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

**TOC:** Trastorno Obsesivo-Compulsivo.

**UNESCO:** Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura.

**EcD:** Estudiantes con Discapacidad.

**TcD:** Trabajadores con Discapacidad.

**PAPcD:** Programa de Atención a Personas con Discapacidad.

**DAE:** Dirección de Administración Escolar.

Elaborado y revisado por la  
Unidad Legislativa de la  
Universidad Autónoma  
de Guerrero.



# DIRECTORIO UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUERRERO

Dr. José Alfredo Romero Olea  
*Rector*

Dr. Armando Guzmán Zavala  
*Secretario General*

M. C. Margarito Radilla Romero  
*Dirección General de Planeación*

Dr. Inés Javier Casiano Reachi  
*Dirección General de Educación  
Media Superior y Superior*

Ing. Juan Carlos Rodríguez Escamilla  
*Coordinación General de Infraestructura*

Dr. Fernando Agüero Mancilla  
*Coordinador General de Vinculación  
y Cooperación*

M.C. Rogelio Hipólito Tacuba  
*Coordinador de Vinculación*

M.C. Alma Luz Pérez López  
*Responsable Grupos Vulnerables*

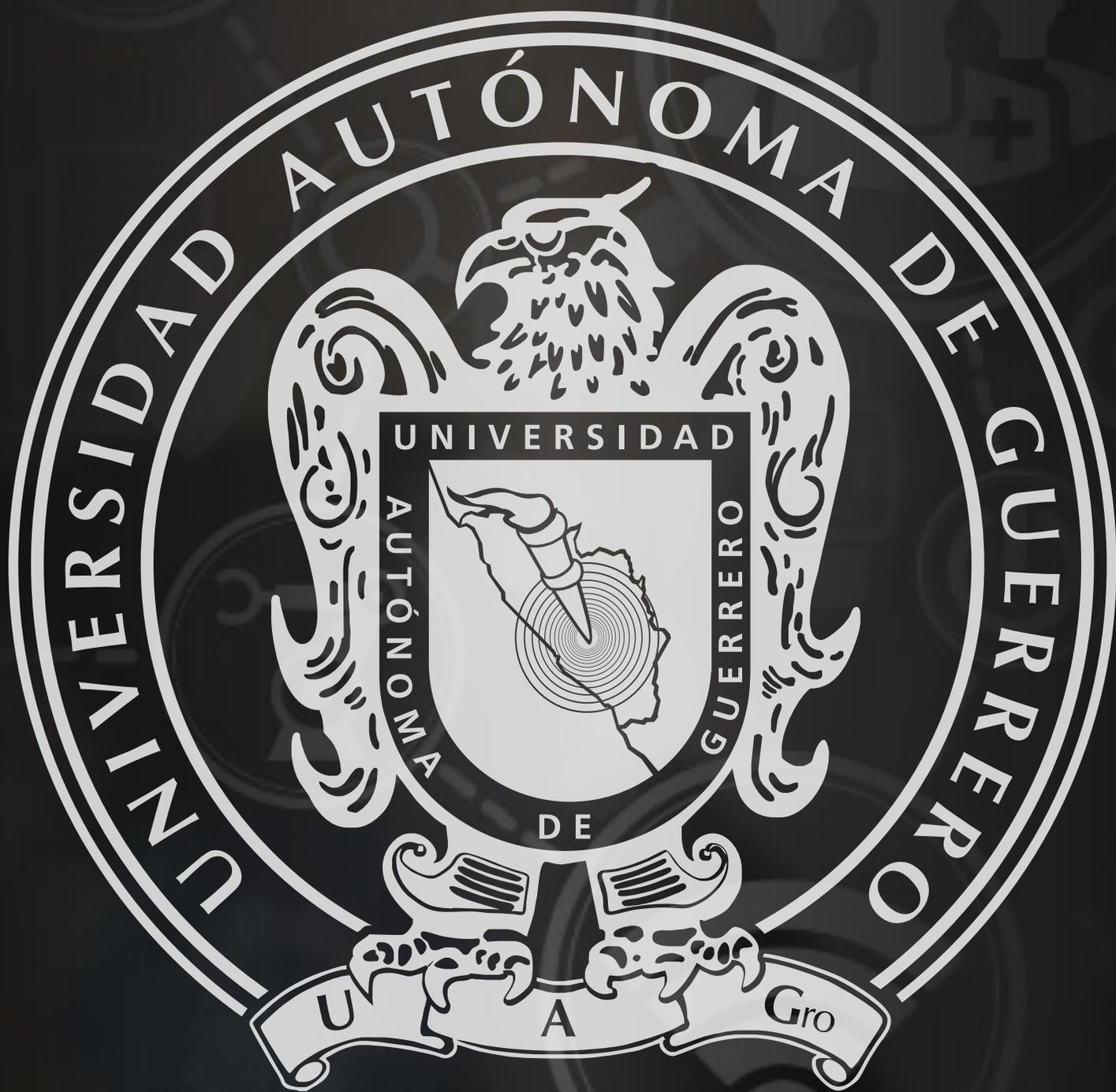
## RESPONSABLES DE LA PUBLICACIÓN

M.C. Alma Luz Pérez López

M.C. Rogelio Hipólito Tacuba







*Universidad de calidad con inclusión social*