

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN PLANTELES DE LA UAL

Universidad América Latina

## ÍNDICE

<b>1. Objetivos del Protocolo de Atención a Personas Con Discapacidad (PCD)</b>	<b>4</b>
1.1 <i>Objetivo general</i> .....	4
1.2 <i>Objetivos particulares</i> .....	4
<b>2. Fundamento jurídico</b> .....	<b>5</b>
2.1 <i>Marco internacional</i> .....	5
2.2 <i>Marco nacional</i> .....	6
2.2 <i>Marco estatal</i> .....	7
<b>3. Trato y comunicación a personas con discapacidad</b> .....	<b>9</b>
3.1 <i>Buenas prácticas</i> .....	9
3.2 <i>Pautas comportamentales e igualitarias para atender a PCD</i> .....	12
3.3 <i>Uso correcto del lenguaje</i> .....	13
3.3.1 <i>Curso: Lenguaje inclusivo</i> .....	16
3.4 <i>Las instalaciones</i> .....	19
<b>4. El servicio a personas con discapacidad</b> .....	<b>20</b>
4.1 <i>Atención a personas con discapacidad visual</i> .....	20
4.2 <i>Atención a personas con discapacidad auditiva</i> .....	21
4.3 <i>Atención a personas con discapacidad motora</i> .....	22
4.4 <i>Atención a personas con discapacidad intelectual</i> .....	23
4.5 <i>Atención a personas con discapacidad psicosocial</i> .....	24
4.6 <i>Ajustes razonables y ajustes de procedimiento</i> .....	25
4.7 <i>Diagrama de flujo</i> .....	28
<b>Bibliografía</b> .....	<b>29</b>

## INTRODUCCIÓN

La Universidad América Latina está comprometida con ofrecer un servicio de calidad e inclusivo para todas las personas. Dentro de este grupo encontramos a las personas con discapacidad (PCD), las cuáles pueden vivir problemas auditivos, visuales, motores, intelectuales o psicosociales.

El presente protocolo tiene el objetivo de establecer las bases para que el personal que labora en la UAL de una atención de calidad a las personas con discapacidad, mediante el establecimiento de una serie de lineamientos orientados a favorecer la comunicación, el servicio y la educación, en un marco de respeto a sus derechos y dignidad.

Para lograrlo, es necesario practicar la escucha activa y respetar su proceso de comunicación, evitando decidir por ellas, anticipar sus necesidades o ayudarlas cuando no lo soliciten. A la vez, es importante identificar los momentos en que sea necesario realizar ajustes de procedimiento o ajustes razonables, que, orientados al servicio y la educación de calidad, permitan a la Universidad atender y responder a las necesidades planteadas por las PCD

Lo anterior permite cumplir con el marco jurídico que protege a las personas con discapacidad, tanto a nivel internacional, nacional y local. Así mismo, nuestra filosofía humanista, establecida en la misión, visión y valores, nos compromete a ofrecer alternativas de atención y servicio para todas las personas, encontrando los espacios y momentos para que toda persona que desee superarse mediante el estudio, encuentre en nuestra casa de estudios una oportunidad.

**Universidad América Latina**

*Septiembre, 2022*

## **1. Objetivos del Protocolo de Atención a Personas Con Discapacidad (PCD)**

### ***1.1 Objetivo general***

Establecer el protocolo de atención a las personas con discapacidad que acuden por información o son parte de la comunidad educativa de la Universidad América Latina (UAL), fomentando el respeto a su dignidad y sus derechos humanos.

### ***1.2 Objetivos particulares***

1. Delinear el marco jurídico que sustenta el protocolo de atención a PCD y promover su conocimiento en la comunidad Universitaria.
2. Establecer los lineamientos de trato y comunicación hacia las personas con discapacidad que soliciten un servicio de la UAL.
3. Definir los ajustes de procedimiento y los ajustes razonables que pueden realizarse para favorecer la atención a las personas con discapacidad en la UAL.

## 2. Fundamento jurídico

La atención a las personas en situación de discapacidad es una responsabilidad de toda institución educativa. Esta responsabilidad se asienta en una serie de ordenanzas jurídicas nacionales e internacionales, cuyas bases son las Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) y la Declaración Universal de los Derechos Humanos respectivamente. Además, moralmente cada institución debe estar comprometida en respetar la dignidad de las personas y buscar las estrategias pertinentes para promover la inclusión y equidad, en pro de una sociedad más justa y con mejores oportunidades.

### 2.1 Marco internacional

En el marco internacional, el presente protocolo y su aplicación, permite cumplir con la Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 2022), la cual tiene como base “...el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana” (p. 1). Bajo esta premisa, la UAL sustenta no solo el presente protocolo, sino sus acciones en general en ofrecer educación de calidad para todas las personas.

También retomamos lo propuesto por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2022a), cuyo propósito es “*promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad*” (p. 4). De esta forma, el protocolo que presentamos favorece dicho derecho, al establecer los pasos que institucionalmente se van a seguir para atender a las personas con discapacidad.

Finalmente, nos remitimos a la Convención Interamericana Para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas Con Discapacidad (OEA, 2001). Ésta Convención, adoptada por nuestro país como miembro de la OEA, nos compromete como Estado a “*adoptar las medidas de carácter legislativo, social,*

educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración” (p. 2). Como institución educativa asumimos como propio este compromiso y procuramos adoptar las medidas necesarias para que la Universidad genere las condiciones necesarias para cumplir este precepto y esté en condiciones de atender con igualdad y equidad a las personas en situación de discapacidad que acudan a nuestros planteles.

## **2.2 Marco nacional**

Nuestra Carta Magna señala en su Artículo 1º que *“todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y los Derechos Humanos”* (Cámara de Diputados, 2022, p. 1). En el mismo Artículo, menciona que queda prohibida toda forma de discriminación, incluida la que se puede derivar hacia las personas con discapacidad. Además, el Artículo 3º, relativo a la educación, señala a la letra que *“la educación se basará en el respeto irrestricto de la dignidad de las personas, con un enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva* (Cámara de Diputados, 2022, p. 5). La Universidad, en obligación con el marco legal citado, su filosofía y compromiso institucional, buscará y promoverá por los medios a su alcance el respeto a la dignidad de todas las personas, incluyendo a quienes están en condiciones de vulnerabilidad o en situación de discapacidad.

En cuanto a las leyes, podemos mencionar la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, establece que su objetivo es *“prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona en los términos del Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato”* (CONAPRED, 2022, p. 1).

Así mismo, la Ley General de Educación (Transparencia Jalisco, 2022), refiere que *“todo individuo tiene derecho a recibir educación de calidad en condiciones de equidad, por lo tanto, todos los habitantes del país tienen las mismas*

*oportunidades de acceso, tránsito y permanencia en el sistema educativo nacional*” (p. 1). Estos dos artículos nos remiten a l 1º y 3º constitucional, por lo que alineados con ellos, nos comprometen a generar un protocolo que garantice su cumplimiento.

En cuanto a la Ley General Para la Inclusión de las Personas Con Discapacidad, publicada en mayo de 2011 en el DOF, pretende ser el marco reglamentario del Artículo 1º de la CPEUM. Esta Ley define que las *“medidas contra la discriminación consisten en la prohibición de conductas que tengan como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de una persona”* (Cámara de Diputados, 2022a, p. 4). Siendo el presente protocolo una medida fundamental para luchar internamente contra la discriminación, mediante una estrategia preventiva y de responsabilidad personal y social.

## **2.2 Marco estatal**

En su compromiso por el desarrollo integral de todas las personas, la atención a las personas en condiciones de vulnerabilidad y a quienes viven en situación de discapacidad, el Estado de Jalisco tiene un marco jurídico que protege y promueve los derechos de todas las personas. En él establece la obligatoriedad y compromiso de cada institución por generar las condiciones necesarias para la inclusión y la equidad, buscando crear mejores condiciones para el desarrollo integral de todas las personas que viven en la Entidad.

Así, la Ley Estatal de Educación del Estado de Jalisco en sus Artículo 1º y 4º, establece que este servicio ofrecido por instituciones oficiales o particulares con RVOE, debe cumplir con lo establecido en el Artículo 3º Constitucional. Así mismo, señala en el Artículo 3º que *“todos los habitantes del Estado tienen derecho a recibir educación de calidad con las mismas oportunidades de acceso y permanencia”* (Transparencia Jalisco, 2022, p 1).

Por su parte, la Ley Para la Inclusión y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad del Estado de Jalisco tiene por objeto la promoción, protección y la garantía de que todas las personas con discapacidad disfruten sus Derechos Humanos, estableciendo las políticas públicas y mecanismos necesarios para favorecer su redesarrollo integral. En su Artículo 2, define como parte de las acciones afirmativas, que su finalidad es *“corregir situaciones patentes de desigualdad, prevenir o compensar las desventajas o dificultades en el disfrute o ejercicio de derechos y libertades que viven las personas con discapacidad”* (CEDHJ, 2022, p. 1).

Esta misma Ley, en su Artículo 4, párrafo II, refiere a la letra que *“la educación inclusiva en todas sus modalidades y niveles, haciendo los ajustes razonables que se consideren necesarios, de acuerdo a la situación que presente cada persona”* ((CEDHJ, 2022, p. 5). De este párrafo entendemos y adoptamos el compromiso de realizar adecuaciones curriculares pertinentes y razonables para ser inclusivos con las personas que por motivo de alguna discapacidad, no puedan cumplir con todos los requisitos propios del modelo educativo. Esto en la medida que no afecte su formación, la calidad de la educación que reciben y que no vaya en detrimento del desarrollo de sus competencias y aprendizajes significativos para el adecuado ejercicio profesional.

Nuestra Entidad también cuenta con la Ley Estatal Para Promover la Igualdad, Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Jalisco, la cual tiene la finalidad de promover y garantizar la igualdad de trato y oportunidades de todas las personas con discapacidad; además de prevenir y eliminar toda forma de discriminación. Para el contexto educativo todos estos puntos son fundamentales, sin embargo, destacamos también el párrafo tercer del Artículo 3 de esta misma ley, que a la letra señala:

Coadyuvar en la eliminación de las disposiciones normativas, hechos, acciones, omisiones o prácticas que tengan por objeto o produzcan el efecto

de negar, excluir, distinguir, menoscabar, impedir o restringir ilícitamente alguno o algunos de los derechos y libertades fundamentales de las personas, grupos o comunidades. (CEDHJ, 2022a, p. 1)

### **3. Trato y comunicación a personas con discapacidad**

El trato y la comunicación a las personas en situación de discapacidad implican el reconocimiento a su dignidad como seres humanos, la centralización en sus capacidades, la asertividad y como institución educativa, la oportunidad de acceso la educación en alguno de los niveles educativos ofertados.

#### **3.1 Buenas prácticas**

Uno de los retos principales que enfrenta la atención a las personas con discapacidad, es la actitud hacia ellas. La actitud se compone de tres elementos:

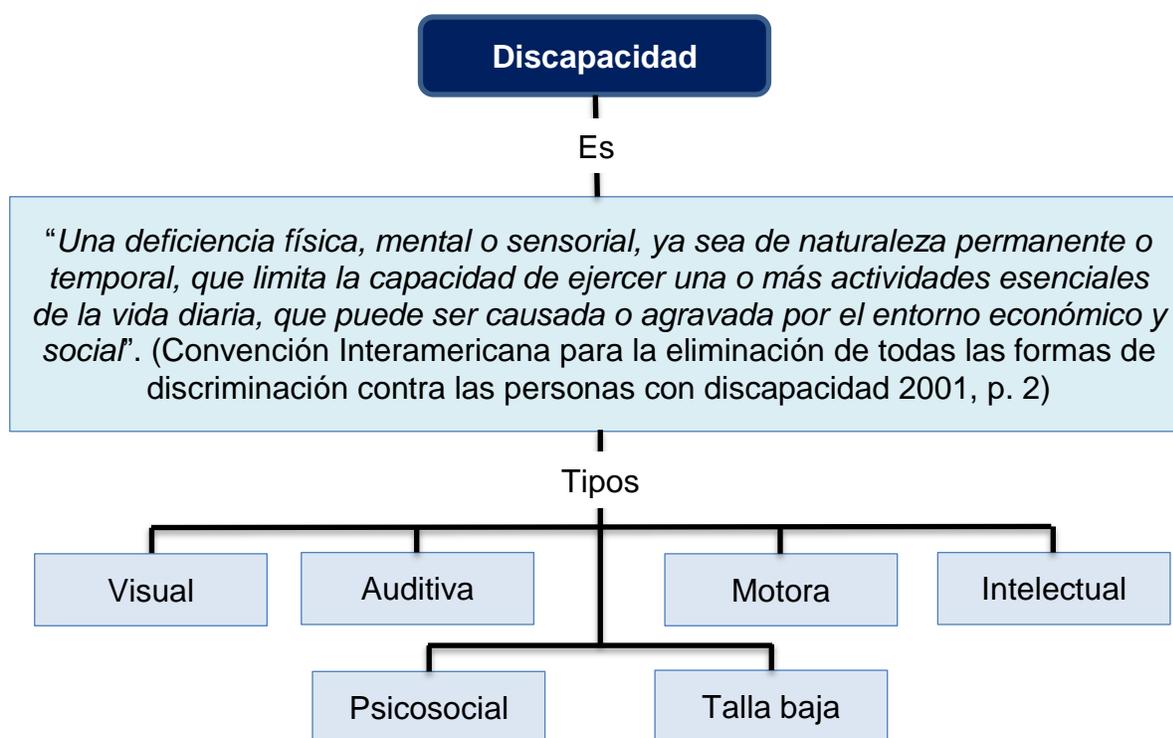
- a) Lo que pensamos –cognición–.
- b) Lo que sentimos –afectos–.
- c) Lo que hacemos –comportamiento–.

Así, atender a PCD implica ser conscientes de una serie de elementos personales que se movilizan en nuestra forma de conducirnos con ellos. Actitudes de miedo, confusión, lástima, desagrado o admiración, son algunas de las actitudes que podemos sentir y por tanto, debemos identificar para evitar un trato que atente contra la dignidad de las personas. Estas actitudes se generan tanto por nuestras experiencias personales, educación y/o entorno social en el que nos desenvolvemos. Por ello, es importante ser responsables y estar atentos a nuestras conductas. Para ello, tener una serie de lineamientos claros, como los expuestos en el presente protocolo, favorecen una atención de respeto a todas las personas con discapacidad y sus Derechos Humanos.

*¿Cómo entendemos la discapacidad?*

Atendiendo a la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (2001), en su Artículo 1º, entendemos la discapacidad como:

...una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social. (p. 2).



Fuente: Elaboración propia.

Por lo anterior, y tomando como punto de referencia lo expuesto en la *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2022a)* nuestras buenas prácticas implican los siguientes principios:

- Respeto.
- Igualdad.
- Accesibilidad.

- No discriminación.
- Promoción de la inclusión.
- Fomento de la participación.

Al observar la llegada de una persona con discapacidad el personal debe presentarse de forma sencilla y amable, dirigiéndose en primer lugar a la PCD y no a su acompañante, en caso de asista con alguien. Posteriormente, preguntará el nombre a la persona y el motivo de su visita, orientándola y guiándola con quien pueda ayudarla o darle la información que necesita. En caso de que la persona no pueda hablar, y vaya acompañada, buscará la estrategia más adecuada para comunicarse con ella o en su defecto, se dirigirá al acompañante para obtener la citada información.

Una situación que puede presentarse, es el afán de ayudar a la persona sin que ésta lo solicite, lo cual no es pertinente. *“No hay que suponer ni dar por sentado lo que consideramos que la persona con discapacidad necesite, es importante dejar que él o ella dé la pauta ante lo que requiere”*. (Gobierno de Jalisco, Subsecretaría de Derechos Humanos, Turismo, 2021, p. 18)

Puede suceder que por algún motivo la persona con discapacidad se encuentre molesta. De ser así, hay que evitar atribuirlo a la discapacidad que vive; tampoco es pertinente interrumpirla y menos aún, iniciar una discusión. Por el contrario, hay que mostrar empatía y permitir que la persona se desahogue y haga un proceso de catarsis, escucharla sin emitir juicios. Una vez que se encuentre más tranquila, hacer una retroalimentación de la necesidad que expuso y ofrecerle el servicio o las alternativas de solución que la Universidad puede darle.

En todo momento la comunicación debe ser franca, sencilla y honesta, exponiendo claramente lo que la Universidad y sus recursos pueden ofrecer a la persona. Darle falsas expectativas o soluciones que en realidad no pueden concretarse, es otra forma de violentar a las personas, pues implican un engaño y una violación a

la confianza que ponen en la institución. Cabe recordar que como parte de la UAL, cada una de las personas que laboramos en ella, somos representantes de la misma y la institución se compromete a través de nosotros.

### **3.2 Pautas comportamentales e igualitarias para atender a PCD**

En nuestras acciones se manifiestan las actitudes y valores que profesamos día con día. Por tanto, es en dichas acciones o comportamientos, que en la UAL buscamos atender a las personas en situación de discapacidad. De esta forma, respondemos a un compromiso legal, a nuestra filosofía humanista y sobre todo, al respeto a la dignidad de todas las personas.

De forma concreta, las pautas comportamentales generales que el personal de la Universidad seguirá en la atención a PCD, son las siguientes:

- Tratar a todas las personas con igualdad y respeto.
- Llamar a todas las personas por su nombre.
- Evitar señalar las características físicas que puedan resaltar las diferencias de las personas.
- Utilizar un lenguaje correcto “*personas en situación de discapacidad*” o “*personas con discapacidad*”, evitando otros sustantivos que atenten contra la dignidad o sean discriminatorios.
- Permitir que las personas se expresen, evitar hablar por ellos. En este sentido, pueden utilizarse preguntas espejo para asegurar la comprensión de la necesidad que plantean.
- Estar atento a las necesidades que puede presentar cada persona en situación de discapacidad, preguntando la forma en que la otra persona necesita que la ayuden y si desea aceptar la ayuda.
- Respetar la privacidad de las personas, evitando indagar en temas personales.
- Centrar la atención en el tema de consulta o duda planteada por las personas, así como en sus capacidades, no en las dificultades o la discapacidad.

- Utilizar los recursos necesarios para presentar la información y/o atender la necesidad de las PCD considerando las capacidades de las personas.
- Dar información de forma clara, sencilla y en lo posible, esquematizada, favoreciendo su comprensión.
- Retroalimentar al término de la información, para asegurarse de que el mensaje fue comprendido claramente.
- Respetar los silencios de las personas, pues indican el procesamiento de la información que reciben.

### ***3.3 Uso correcto del lenguaje***

El lenguaje oral y escrito tiene como base las palabras, cuyo significado está definido social e históricamente. El significado de una palabra puede variar de un lugar a otro, así como de cada momento histórico. También debemos reconocer que tras la literalidad, el lenguaje tiene un significado que puede visibilizar o invisibilizar a las personas en situación de vulnerabilidad, como es el caso de quienes viven con alguna discapacidad.

...el lenguaje no es algo natural, sino una construcción social e histórica, que varía de una cultura a otra, que se aprende y se enseña, que conforma nuestra manera de pensar y de percibir la realidad, el mundo que nos rodea, y lo más importante, que se puede modificar.... (Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM), 2011, p. 15).

El lenguaje tiene una carga emotiva que afecta nuestra relación con las personas y da un significado más profundo a la literalidad de las mismas. Es decir, las palabras pueden afectar positiva o negativamente a las personas, en la medida que se centran en el mensaje o en las características personales y los juicios que emitimos acerca de ellas.

Finalmente, en un diálogo se da el intercambio de ideas entre emisor y receptor. Por lo que en un proceso de comunicación, debemos reconocer que las PCD

tienen derecho a expresar sus dudas, inquietudes y opiniones con libertad, en el mismo marco de respeto que todas las personas merecemos.

Por lo anterior, en la UAL definimos las siguientes pautas generales para el uso del lenguaje:

- Practicar la escucha activa, permitiendo que el interlocutor comunique su mensaje sin interrupciones.
- Hablar con un tono de voz audible y tranquila, evitando los gritos.
- Emitir mensajes concretos y sencillos.
- Utilizar los recursos necesarios para presentar la información, sean visuales, gráficos o audibles, según la persona lo necesite.
- Evitar el uso de términos discriminatorios al referirse a personas en situación de discapacidad. Por ejemplo: minusválido, lisiado o discapacitado, así como eufemismos derivados de la condición física o intelectual de cualquier persona.
- Eliminar el uso del diminutivo en un intento equivocado y mal enfocado de mostrar empatía por las personas en situación de vulnerabilidad. Por ejemplo: cieguito, sordita o tontito.
- Eliminar el uso de nominativos agresivos y discriminatorios basados en una característica de las personas. Por ejemplo: manco, gordo, chaparro, ciego o sordo.
- Promover el uso del lenguaje incluyente, con base en los lineamientos definidos por la CNDH y el CONAVIM, los cuáles proponen 19 estrategias o buenas prácticas que podemos usar para expresarnos en términos incluyentes.

Permeando estas prácticas, debe dominar la cordialidad, la empatía y el servicio, como bases para la comunicación asertiva entre toda la comunidad universitaria, en pro de una convivencia sana, armónica e inclusiva.

De forma práctica, retomamos lo señalado por la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de Jalisco, la cual presenta una tabla definiendo la *Terminología correcta para referirse a personas con discapacidad*, la cual presentamos a continuación con la intención de mejorar nuestro uso correcto de la terminología y evitar caer en actos de discriminación derivados de esta práctica:

Palabras correctas	No usar
<p><b>Persona con discapacidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minusválido</li> <li>- Incapacitado</li> <li>- Discapacitado</li> <li>- Persona con Capacidades Especiales</li> <li>- Persona Especial</li> <li>- Persona con Capacidades Diferentes</li> <li>- Disminuido</li> <li>- Lisiado</li> <li>- Inválido</li> <li>- Deficiente</li> </ul>
<p><b>Persona con discapacidad visual</b> <b>Persona ciega</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cieguito</li> <li>- Invidente</li> <li>- No vidente</li> </ul>
<p><b>Persona con discapacidad auditiva</b> <b>Persona sorda</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sordito</li> <li>- Sordomudo</li> <li>- Mudo</li> <li>- Silente</li> </ul>
<p><b>Persona con discapacidad intelectual</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retrasado</li> <li>- Loquito</li> <li>- Tonto</li> </ul>
<p><b>Persona con síndrome de Down</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mongol</li> <li>- Mongolito</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retrasado</li> </ul>
<p><b>Persona con discapacidad psicosocial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Loco</li> <li>- Demente</li> <li>- Loquito</li> <li>- Trastornado</li> <li>- Psicópata</li> </ul>
<p><b>Persona con discapacidad motora</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chueco</li> <li>- Cojo</li> <li>- Discapacitado</li> <li>- Minusválido</li> <li>- Inválido</li> <li>- Deficiente</li> </ul>
<p><b>Persona de talla baja</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enano / Enanito</li> <li>- Duende</li> </ul>

Elaborado con información de: *Gobierno de Jalisco, Subsecretaría de Derechos Humanos, Turismo, 2021.*

### **3.3.1 Curso: Lenguaje inclusivo**

Para favorecer el uso del lenguaje excluye y evitar caer en polémicas derivadas del mismo, en la UAL adoptamos la propuesta de la CNDH y el CONAVIM, la cual plantea 17 estrategias para hablar de forma inclusiva. Para ello, la Universidad generó el curso *Lenguaje incluyente bajo los lineamientos de la CNDH y el CONAVIM*, cuyo objetivo general es: Que los docentes redacten correctamente utilizando lenguaje incluyente con base en los lineamientos de la CNDH y el CONAVIM, para la comunicación con las personas.

Estructura temática del curso:

#### **Tema 1.**

Marco normativo del uso del lenguaje incluyente de la CNDH y el CONAVIM.

1.1 Introducción al marco normativo del lenguaje incluyente.

1.2 Marco normativo del lenguaje incluyente definido por la CNDH y el CONAVIM.

### 1.3 Reflexiones en torno al marco normativo del lenguaje incluyente.

## **Tema 2.**

Importancia del uso correcto de lenguaje incluyente en los textos de los docentes de bachillerato.

2.2 Guía para el uso de un lenguaje incluyente y no sexista en la CNDH y el CONAVIM.

2.2 Lenguaje incluyente en los textos de los docentes de bachillerato.

## **Tema 3.**

Mejores prácticas para el uso correcto de lenguaje incluyente, de acuerdo con la CNDH y el CONAVIM, en los textos de los docentes de bachillerato.

3.1 Hacer visible a las mujeres: El derecho a ser nombradas.

3.2 Si eres mujer, nombrándote.

3.3 Evitando el uso masculino genérico.

3.4 Evitando el salto semántico.

3.5 Nombrando a ambos sexos (el desdoblamiento)

3.6 Usando artículos diferenciados.

3.7 Usando sustantivos colectivos.

3.8 Usando nombres abstractos.

3.9 Usando infinitivos y gerundios.

3.10 Persona / Personas.

3.11 Usar 'quien', 'cualquiera'.

3.12 Omitir el sujeto.

3.13 La "@".

3.14 Usando (con moderación) barras y paréntesis.

3.15 Evitando el uso de los duales aparentes.

3.16 Señora y señorita.

3.17 No utilizar a las mujeres como pertenencia al hombre.

3.18 El orden de la presentación.

3.19 Cambiar la redacción completa.



### **3.4 Las instalaciones**

Las instalaciones de la Universidad están abiertas para todas las personas, y en busca de garantizar su acceso, el personal que labora en la UAL tomará las siguientes acciones para atender a las personas con discapacidad:

- a) Asegurarse de que los cajones de estacionamiento –en caso de que el plantel cuente con espacio propio-, las rampas y espacios de acceso para PCD se encuentre despejado y sin obstáculos.
  
- b) Mantener los pasillos de su espacio de trabajo, libres de obstáculos, facilitando el acceso y movilidad en el mismo.
  
- c) Atender cerca de la entrada de cada plantel, favoreciendo el acceso y visibilidad del espacio de atención.
  
- d) Asegurarse de que al atender a PCD, siempre se disponga de un espacio seguro, cómodo, limpio y tranquilo, favoreciendo un clima de confianza y apertura de parte de la persona quien se prestará el servicio.

Dada la ubicación del plantel y o mobiliario, y si en algún momento éste no se ajusta de forma ideal para atender a las personas con discapacidad, el personal de la Universidad tiene la obligación de hacer las adaptaciones inmediatas para prestar el servicio, gestionando posteriormente una solución más permanente.

## 4. El servicio a personas con discapacidad

### 4.1 Atención a personas con discapacidad visual

#### Atención a personas con discapacidad visual



**1** Presentarse con amabilidad, dirigiéndose a la persona con discapacidad y después a su acompañante, evitando usar expresiones derivadas de los verbos mirar o ver.

**2** Preguntar: "¿Puedo ayudarte en algo?", si la respuesta es positiva, preguntar "¿de qué manera?". Si la respuesta a la primera pregunta es negativa, aceptarla y amablemente, retirarse, reiterando que se encuentra a sus órdenes en caso de que necesite algo.

**3** No tocar a la persona del hombro para dirigirla, ni tocar su bastón u objeto de apoyo, si la ella no solicita ese tipo de ayuda. Generalmente la forma de guiarla es que la PCD toma del hombro a su acompañante, pero solo en caso de que lo solicite, debiendo caminar a paso tranquilo, firme y seguro.

**4** Si se da alguna indicación para que la persona camine, hacerlo de forma concreta y directa (derecha, izquierda, adelante, atrás), evitando palabras confusas (eso, aquello, cuidado, por aquí).

**5** En caso de que disponga un lugar para sentarse, indicárselo diciendo su ubicación.



Si la persona tiene un perro guía, permitirle la entrada



## 4.2 Atención a personas con discapacidad auditiva

### Atención a personas con discapacidad auditiva



Es importante tomar en cuenta que existen diferentes formas en que las personas con discapacidad auditiva se comunican. Algunas lo hacen mediante la lengua de señas, otras mediante la lectura de labios y unas más, pueden verbalizar. Es importante que quien atiende a una PCD auditiva, identifique la forma en que se comunica, a fin de darle la atención más adecuada.

#### ¿Cómo atenderlas?

- 1 En caso de que quien presta la atención no hable lengua de señas, puede darse a entender mediante el uso de mímica, textos o imágenes.
- 2 Mantener la calma y la voluntad de comunicarse, de atender a la persona. Pensar con calma cuál puede ser la mejor forma de darse a entender y permitir que la PCD auditiva colabore en el proceso.
- 3 Si la PCD auditiva sabe leer los labios, es importante hablar con claridad, de forma sencilla, a ritmo medio y evitando verbalizaciones innecesarias.

Para favorecer la comunicación, puede apoyarse con material visual y evitar elevar el tono de voz, pues el rostro se endurece y aparenta molestia o enojo.



### 4.3 Atención a personas con discapacidad motora

## Atención a personas con discapacidad motora



- 1** Presentarse con amabilidad, dirigiéndose a la persona con discapacidad y después a su acompañante.  
Preguntar: "¿Puedo ayudarte en algo?", si la respuesta es positiva, preguntar "¿de qué manera?". Si la respuesta a la primera pregunta es negativa, aceptarla y amablemente, retirarse, reiterando que se encuentra a sus órdenes en caso de que necesite algo.
- 2**
- 3** No tocar el medio de movilidad de la persona (silla de ruedas, bastón, andadera o muletas) si la persona no solicita ayuda.
- 4** Prestar atención a la persona el tiempo que lo necesite, sin alejarse o distraerse con otras personas o actividades.
- 5** Si la persona es de talla baja o está en silla de ruedas, procurar que la atención se brinde en un espacio donde quien presta el servicio pueda sentarse, de manera que atienda a la PCD poniéndose al nivel de su rostro. Dialogar de pie, genera una sensación de superioridad.



#### 4.4 Atención a personas con discapacidad intelectual

### Atención a personas con discapacidad intelectual

- 1 Presentarse con amabilidad, dirigiéndose a la persona con discapacidad y no solo a su acompañante.
- 2 Preguntar: "*¿Puedo ayudarte en algo?*", si la respuesta es positiva, preguntar "*¿de qué manera?*". Si la respuesta a la primera pregunta es negativa, aceptarla y amablemente, retirarse, reiterando que se encuentra a sus órdenes en caso de que necesite algo.
- 3 Recordar que las PCD intelectual tienen un ritmo distinto en su proceso de comunicación, por lo que es importante conservar la calma y permitir que la persona se exprese.
- 4 Utilice imágenes y materiales impresos para comunicarse, pues permite estimular varios sentidos y hacer más clara la comunicación. Retroalimentar la comunicación para asegurar que la persona comprenda el mensaje.



## 4.5 Atención a personas con discapacidad psicosocial

### Atención a personas con discapacidad psicosocial

Esta discapacidad difícilmente se aprecia a simple vista. Algunos indicadores que pueden ayudar a identificarla son: formas de expresión, ideas incongruentes, cambios de humor sin motivo aparente, sensibilidad, retraimiento. Sin embargo, cada caso es único, por lo que se debe estar atento.

- 1 Presentarse con amabilidad ante la o las personas que soliciten la atención.
- 2 Generar un ambiente empático y tranquilo, donde la persona se sienta con la confianza de comunicarse y expresar su necesidad. Para ello, también es importante practicar la escucha activa, no enjuiciar a la persona.
- 3 Preguntar: "*¿Puedo ayudarte en algo?*", si la respuesta es positiva, preguntar "*¿de qué manera?*". Si la respuesta a la primera pregunta es negativa, aceptarla y amablemente, retirarse, reiterando que se encuentra a sus órdenes en caso de que necesite algo.
- 4 En caso de alguna crisis, comunicarse al 911 y procurar en todo momento salvaguardar la integridad y seguridad de la persona.

#### 4.6 Ajustes razonables y ajustes de procedimiento

Para garantizar la atención a las personas con discapacidad, puede, realizarse los llamados *ajustes razonables*. Los ajustes razonables son:

...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 con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Lizama y Sheinbaum, 2019, p. 14).

Internamente, distinguiremos entre ajustes de procedimiento y ajustes razonables, de acuerdo a lo siguientes conceptos:

Ajustes razonables	Ajustes de procedimiento
<p>Los ajustes razonables se realizan luego de un análisis de la dirección del plantel, el o los departamentos implicados en el procedimiento, y permiten atender a las personas con discapacidad en situaciones a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>Por sus características y naturaleza, estos ajustes pueden implicar aplicar flexibilidad reglamentaria o curricular, por lo que implican un análisis donde participen determinadas autoridades universitarias, cuya valoración se asentará por escrito y se comunicará a las personas y planteles implicados</p>	<p>Los ajustes de procedimiento pueden realizarse por iniciativa del personal de la UAL, considerando el reglamento y la atención inclusiva a las personas con discapacidad.</p> <p>Por sus características y naturaleza, estos ajustes no tienen consecuencias reglamentarias, modelo académico o procesos fundamentales derivados del RVOE y la gestión institucional.</p>

<p>con indicaciones de aplicación inmediata.</p> <p>Pueden ser de aplicación particular o general, según se determine por las autoridades universitarias.</p>	<p>Son de aplicación particular y no están sujetos a análisis.</p>
<p><b>Ejemplo:</b></p> <p>Una persona con discapacidad auditiva se inscribe en una Licenciatura. Por reglamento, en el aula no se aceptan personas ajenas a la clase, sin embargo, para favorecer el proceso del estudiante, la Universidad permite el acceso al aula en todas las clases, de una persona que ayude la PCD por medio del lenguaje de señas, dándole a ambos las facilidades de ubicación en el aula. A la vez, recomienda a los docentes que corresponda, enfatizar el uso de estrategias visuales que permitan al estudiante un proceso de aprendizaje natural.</p> <p>De forma paralela, promoverá un curso de lenguaje de señas para el personal administrativo y docente, favoreciendo la comunicación en este y futuros casos.</p>	<p><b>Ejemplo:</b></p> <p>Un plantel recibe a una persona con discapacidad auditiva y en ese momento, carece de impresos, por lo que el promotor decide utilizar la versión electrónica de posters y banners para favorecer la comunicación. De forma complementaria, va escribiendo los puntos principales para que la persona cuente con la información en un solo documento.</p>

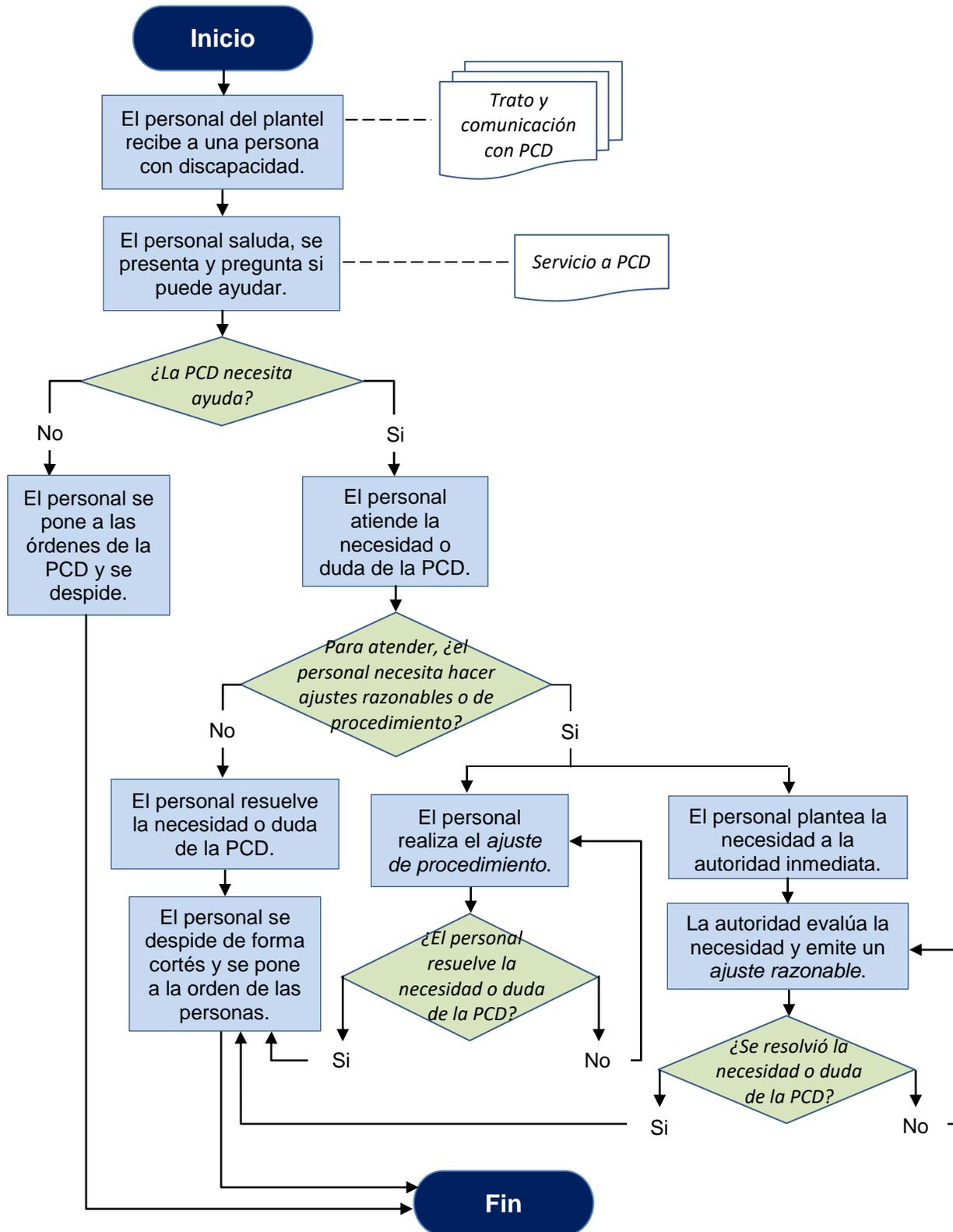
Fuente: *Elaboración propia.*

Como podemos darnos cuenta, los ajustes razonables y de procedimiento se refieren a la modificación de las prácticas cotidianas de atención o de trabajo, en función de prestar una mejor atención las necesidades de las personas con discapacidad, según cada caso particular. Si bien generalmente hablamos de PCD como un conjunto, en realidad cada persona tiene una forma particular de vivir su discapacidad, por lo que consideramos importante tener apertura para ambas situaciones, las colectivas, referidas en los protocolos, y las particulares, en los ajustes razonables y de procedimiento.

Por ejemplo, una persona con discapacidad auditiva, puede vivirla de forma permanente o temporal. En ello, habrá quien hable lenguaje de señas, quien lea los labios, quien se comunique por medio de la escritura. Por esta razón consideramos importante que como Universidad, estemos en condiciones de atender a la diversidad, mediante la consideración de la individualidad.

Con ambos tipos de ajuste, la UAL pretende favorecer la igualdad en el acceso a la educación, alineándose al marco legal, los derechos humanos y su propia filosofía institucional.

### 4.7 Diagrama de flujo



Fuente: *Elaboración propia.*

## Bibliografía

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, (2022). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Secretaría General. Cámara de Diputados. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, (2022a). *Ley General Para la Inclusión de las Personas Con Discapacidad*. Cámara de Diputados. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>

Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Jalisco (CEDHJ), (2022). *Ley Para la Inclusión y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad del Estado de Jalisco*. CEDHJ. CEDHJ. <https://cedhj.org.mx/PROGRAMA%20Discapacidad/Marco%20Juridico/Ley%20para%20la%20Inclusi%C3%B3n%20y%20Desarrollo%20Integral%20de%20las%20personas%20con%20Discapacidad%20del%20Estado%20de%20Jalisco.pdf>

Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Jalisco (CEDHJ), (2022a). *Ley Estatal Para Promover la Igualdad, Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Jalisco*. CEDHJ. <https://cedhj.org.mx/PROGRAMA%20Discapacidad/Marco%20Juridico/Ley%20Estatal%20para%20Promover%20la%20Igualdad,%20Prevenir%20y%20Eliminar%20la%20Discriminaci%C3%B3n%20en%20el%20Estado%20de%20Jalisco.pdf>

Comisión Nacional para Prevenir la Discriminación, (CONAPRED), (2022). *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación*. CONAPRED. <https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/ley%20Federal%20para%20Prevenir%20la%20Discriminaci%C3%B3n%281%29.pdf>

Gobierno de Jalisco, Subsecretaría de Derechos Humanos, Turismo, (2021).  
Recomendaciones para la atención de Personas con Discapacidad en el  
sector turístico. Gobierno de Jalisco.

<https://secturjal.jalisco.gob.mx/manual-de-recomendaciones-para-la-atencion-de-personas-con-discapacidad>

Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres  
[CONAVIM], (2011). *Manual para el uso no sexista del lenguaje*.  
CONAVIM.

Lizama V. y Sheinbaum, D., (2019). Protocolo de atención a personas con  
discapacidad intelectual y social. Tribunal Superior de Justicia de la  
Ciudad de México.

[http://www.pudh.unam.mx/noticias\\_Protocolo\\_de\\_atencion\\_personas\\_con\\_discapacidad\\_intelectual\\_y\\_psicosocial.html](http://www.pudh.unam.mx/noticias_Protocolo_de_atencion_personas_con_discapacidad_intelectual_y_psicosocial.html)

Organización de las Naciones Unidas (ONU), (2022). *Declaración Universal de los  
Derechos Humanos*. ONU.

[https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)

ONU, (2022a). *Convención sobre los Derechos de las Personas con  
Discapacidad*. ONU.

<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Organización de Estados Americanos (OEA), (2001). Convención Interamericana  
para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las  
Personas con Discapacidad. OEA.

<http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>



Transparencia Jalisco, (2022). Ley General de Educación del Estado de Jalisco.  
Gobierno del Estado de Jalisco.  
<https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/LEY%20DE%20EDUCACION%20DEL%20ESTADO%20DE%20JALISCO.pdf>