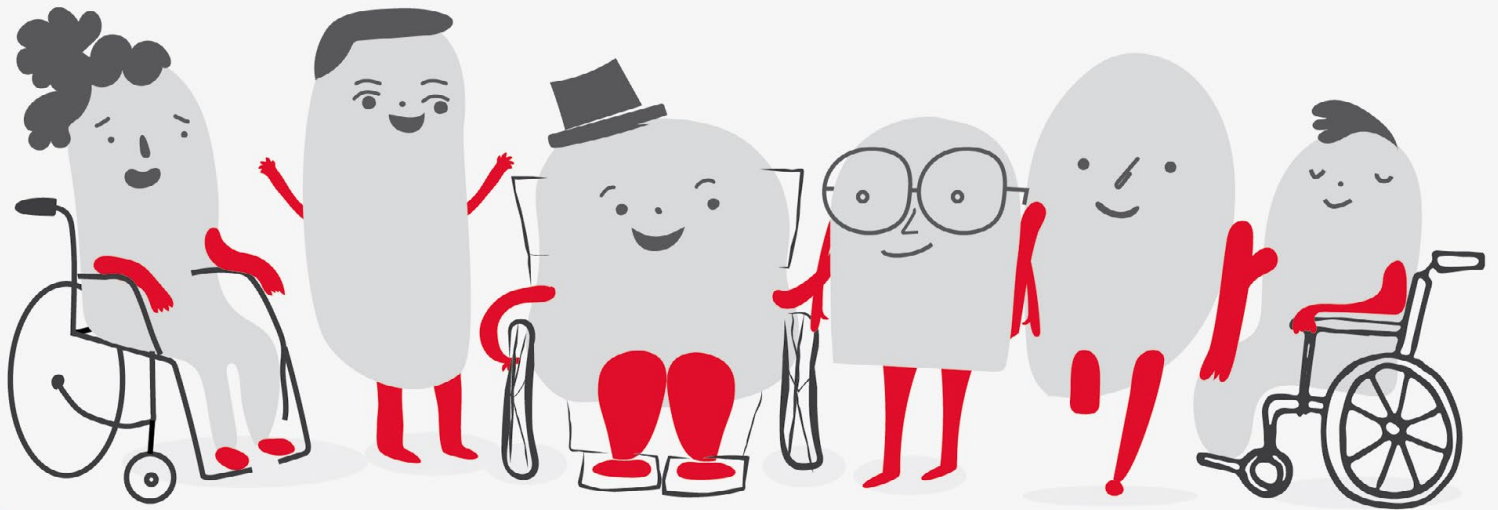


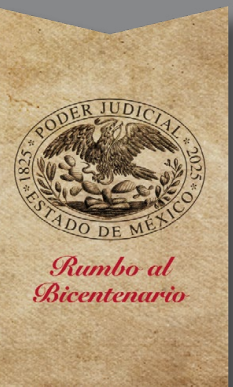


PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE MÉXICO

Programa de
Accesibilidad
e **Inclusión**



Guía para la Atención a Público con **Enfoque Inclusivo de las personas con discapacidad**



Directorio

Presidente

Dr. Ricardo Alfredo Sodi Cuellar

Consejo de la Judicatura

Dr. Raúl Aarón Romero Ortega

Dr. Enrique Víctor Manuel Vega Gómez

Dra. Astrid Lorena Avilez Villena

Mtra. Edna Edith Escalante Ramírez

Dr. Pablo Espinosa Márquez

Mtra. Cristel Yunuen Pozas Serrano

Contenido

Secretaría Técnica del Consejo Consultivo

Accesible e Incluyente

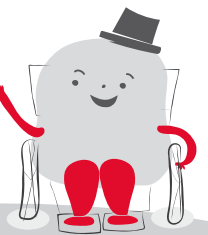
Diseño editorial

Coordinación General de Comunicación Social



Índice

| | |
|---------------------------------------|----|
| I) Presentación | 5 |
| II) Conceptos | 7 |
| III) Reglas de etiqueta básicas | 9 |
| IV) Pautas en situaciones específicas | 12 |
| V) Bibliografía | 16 |





I. Presentación

La presente administración, ha dado un fuerte impulso a políticas internas que permitan operacionalizar el tema de la discapacidad, dirigidas al personal judicial en los ámbitos personal, familiar y laboral, así como en la administración de justicia, a fin de ser una Institución incluyente y accesible.

Dentro de las primeras instituciones con las que se estableció colaboración, se distinguen el representante de la Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y el Instituto Mexiquense para la Discapacidad.

Con el propósito de favorecer la independencia y protagonismo de los colaboradores judiciales con discapacidad, así como de coadyuvar a disminuir las barreras y desventajas que enfrenten las personas con discapacidad para el goce pleno de sus derechos en el ámbito de la impartición de Justicia, el Consejo de la Judicatura aprueba con una visión a cinco años, el Programa *Poder Judicial Accesible e Incluyente* bajo cuatro líneas de atención:

I. Vida Independiente

II. Accesibilidad

III. Inclusión Laboral

IV. Práctica Judicial más inclusiva

Para las instituciones públicas es un deber otorgar una atención incluyente, el objetivo del presente documento es contar con una guía para la atención a público, con enfoque inclusivo que genere mayor conciencia social respecto a las personas con discapacidad y el otorgamiento del servicio con calidad y calidez, en un marco de respeto y dignidad de las personas.

Compendio basado en diferentes instrumentos desarrollados por instituciones públicas y privadas, tanto nacionales como internacionales, con pautas para un “buen trato” del personal judicial de primer contacto con personas con discapacidad en órganos jurisdiccionales, centros de convivencia familiar, centros de mediación, conciliación y de justicia restaurativa, Escuela Judicial y en general, para todos quienes integran el Poder Judicial del Estado de México,

Es importante mencionar que se determinó incluir un apartado dirigido a las personas adultas mayores, que si bien no necesariamente presentan algún tipo de discapacidad, son un grupo importante de atención.

Mgdo. Dr. Ricardo Sodi Cuellar

“No dejar a nadie atrás”

Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y sus Objetivos de Desarrollo (ODS)

II. Conceptos

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) propone como un concepto que evoluciona a la discapacidad que resulta de la interacción entre las personas con discapacidad y, las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), la discapacidad “es un fenómeno complejo que refleja una relación estrecha y al límite entre las características del ser humano y las características del entorno en donde vive”.

Existen diversos tipos de discapacidad -visibles o no-, adquiridas o congénitas y por lo tanto, diferentes necesidades; con base en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud (CIF), se refieren con el propósito de dar mayor comprensión, cuatro tipos de discapacidad:

• **Discapacidad Física o Motriz**

Están relacionadas con el cuerpo, miembros y órganos en general. Es la secuela de una afección en cualquier órgano o sistema corporal.

• **Discapacidad Intelectual**

Corresponde a la funcionalidad cognitiva. Se presenta dificultad en el aprendizaje, en el desarrollo del lenguaje o motricidad o en las habilidades sociales y de comunicación. Es importante decir que la discapacidad intelectual no quiere decir que las personas sean enfermas.

• Discapacidad Psicosocial

Está directamente relacionada con el comportamiento del individuo, su capacidad para gestionar las emociones o relaciones interpersonales. Presenta trastornos en el comportamiento adaptativo. Ejemplos: la depresión mayor, la esquizofrenia, la bipolaridad, trastornos de pánico, trastorno esquizomorfo, síndrome orgánico, autismo y síndrome de Asperger.

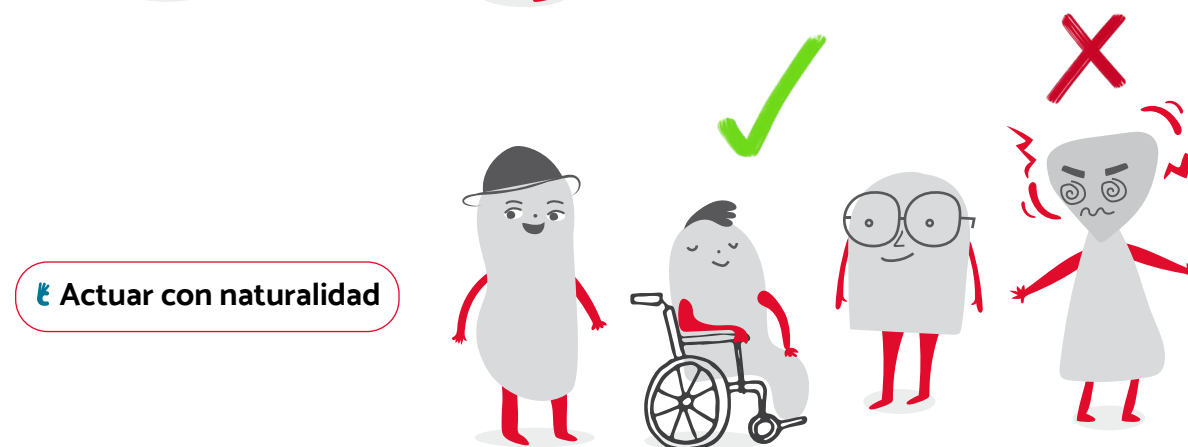
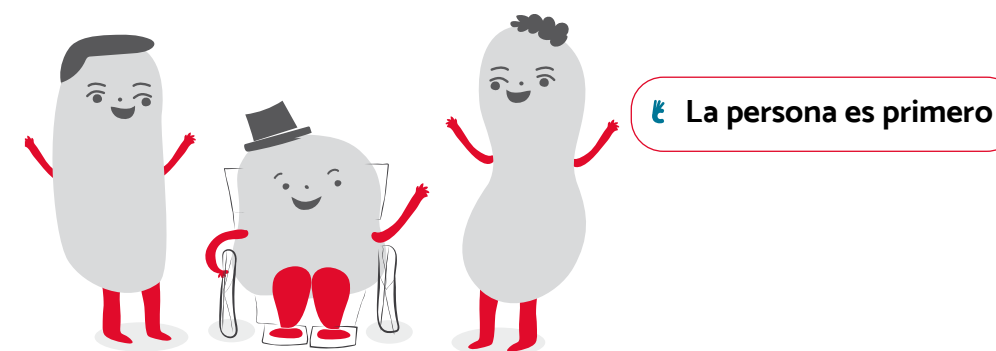
• Sensorial (visual y auditiva)

Corresponde al tipo de personas que han perdido su capacidad visual o auditiva y quienes presentan problemas al momento de comunicarse o utilizar el lenguaje.

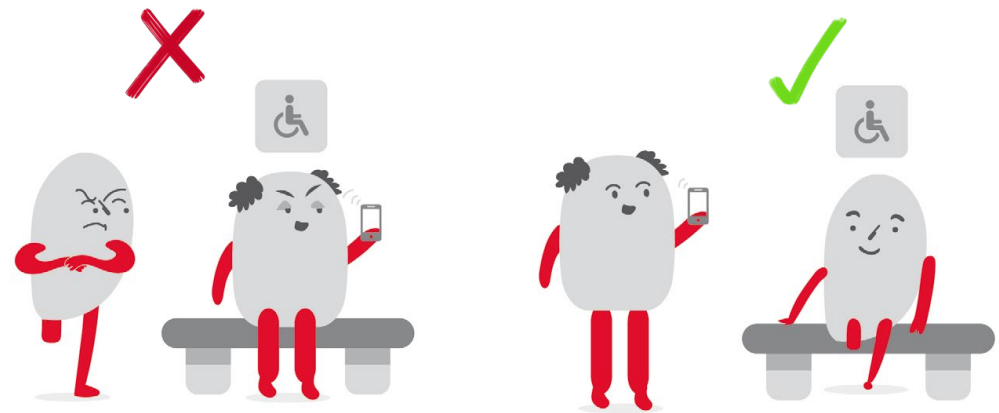
• Personas Adultas Mayores

Aquellas que cuenten con 60 años o más de edad y que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional.

III. Reglas de etiqueta básicas



Preguntar siempre antes de actuar



Respetar el espacio de las personas con discapacidad

Respetar el mobiliario y equipo auxiliar



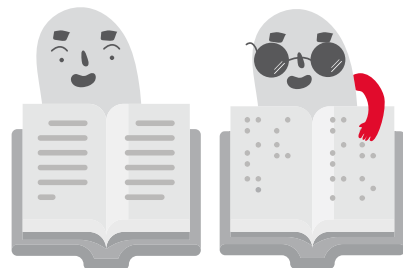
Evitar términos degradantes, negativos o diminutivos



- X Discapacitado
- X Personita que no tuvo tanta suerte como tú
- X Minusválidos
- X Lisiados
- X Con impedimentos físicos
- X Con capacidades diferentes

- X Confinado a una silla de ruedas
- X Personita que tuvo un problemita al nacer
- X Limitado a una silla de ruedas
- X Víctima de una enfermedad
- X Persona que padece...

- ✓ Persona con discapacidad
- ✓ Persona con silla de ruedas
- ✓ Persona (Nombre concreto de la discapacidad)



Ser incluyente



Mantener la confidencialidad



Ser paciente

| Término inadecuado | Término adecuado |
|--|---|
| Minusválido Persona con capacidades diferentes Persona con capacidades especiales Incapacitados Discapacitados | Persona con discapacidad |
| Minusválido Inválido Paralítico Lisiado Tullido Defecto Físico | Persona con discapacidad física |
| Retardado mental Retrasado Enfermito Mongol | Persona con discapacidad intelectual |
| No vidente Invidente Cieguito | Persona con discapacidad visual o persona ciega |
| Sordito Sordomudo | Persona con discapacidad auditiva o persona sorda |
| Persona de la tercera edad Adulto mayor Anciano | Persona adulto mayor |
| Loco Esquizofrénico Demente Psicópata | Persona que presenta trastorno en su salud mental |

IV. Pautas en situaciones específicas

Con base en diversos instrumentos desarrollados por instituciones y organizaciones públicas y privadas, a continuación se refieren las normas más representativas:

- Adaptar los tiempos de atención a las circunstancias que se presenten;
- Hablar y mirar a la persona, no al acompañante o asistente, a menos que así se le solicite;
- Emplear imágenes y objetos ayuda a ilustrar las palabras, por ejemplo: señale la fotografía en su identificación, mientras dice quién es usted;
- No grite; al gritar, nuestro rostro se crispa.

Recomendaciones para el trato con personas con **discapacidad motriz**:

- Pregunte si le gustaría recibir ayuda;
- Cuando hable con una persona usuaria de silla de ruedas o de talla baja, siéntese a su altura, o bien, en la medida de lo posible, guarde distancia para facilitar el contacto visual;
- Si los escritorios o mostradores en que se atiende a las pcd son muy altos, de ser posible, salga de su sitio y colóquese al lado de quien será atendido;
- Procure caminar al ritmo de la persona que acompaña;
- Evite sujetar por los brazos a las personas que usan bastones o muletas;
- Ofrezca su ayuda para alcanzar, tomar o levantar objetos, así como para abrir puertas o elevadores;
- Mantenga el trayecto, las rampas y las puertas libres de obstáculos.

Recomendaciones para el trato con personas con **discapacidad intelectual o mental**:

- Dé tiempo adicional para que la persona procese lo que está diciendo y responda de forma sencilla;
- Use palabras y oraciones cortas, proporcione información precisa y honesta; adecue la velocidad, la complejidad y el vocabulario;
- Trátelas de acuerdo con su edad cronológica, es decir, no les hable de forma infantil;
- Recuerde que la persona con discapacidad intelectual es adulta y, a menos que se le informe lo contrario, puede tomar sus propias decisiones;
- Sea paciente;
- La persona puede solicitarle escribir el mensaje;
- Sea tolerante, una persona con discapacidad intelectual puede hacer comentarios inapropiados o emitir sonidos durante una conversación, y no comprender códigos sociales ni darse cuenta de que ha ofendido a alguien.

Recomendaciones para el trato con personas con **discapacidad visual**:

- Si la persona tiene un animal de servicio, no acaricie ni interactúe con el animal;
- Identifíquese con su nombre y función;
- Evite el uso de términos como allí, allá, esto o aquello;
- Diríjase a la persona, ya que ella percibe la dirección hacia donde se habla;
- Avise si va abandonar la habitación o la conversación;
- Tenga la disposición de ayudar, si se lo pide la persona para leer o acercarla a un lugar;

- Si le pide apoyo para que la acompañe, ofrezca su brazo o su hombro -no tome el de la persona- y camine ligeramente por delante;
- Puede guiar la mano de una persona con discapacidad visual hacia un pasamanos o hacia el respaldo de una silla para ayudarla a llegar a una escalera o a un asiento.

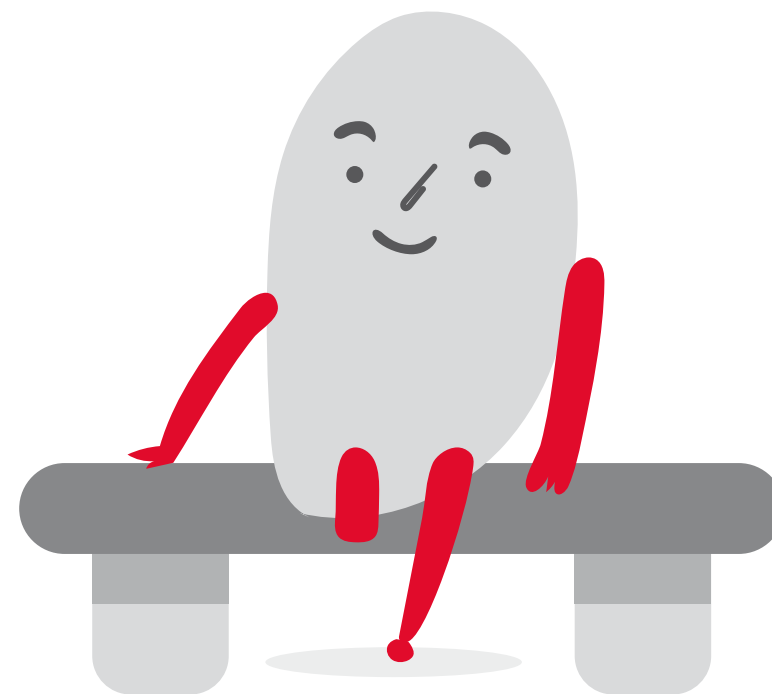
Recomendaciones para el trato con personas **sordas o con discapacidad auditiva:**

- Mire directamente a los ojos a la persona y mantenga contacto visual;
- Hable claramente, con un nivel de voz natural y sin prisa;
- No cubra su cara con las manos o con cualquier objeto que pueda convertirse en un obstáculo visual; la mayoría de las personas con problemas auditivos, necesitan leer los labios para ayudarse a comprender;
- Si es necesario, reitere por escrito la información más importante;
- Evite crear sonidos innecesarios como agitar llaves, pasar páginas o golpear con un objeto en la mesa;
- Establezca contacto visual, ofrezca lápiz y papel, escriba lentamente y deje que la persona lea mientras usted escribe.

Recomendaciones para el trato con personas **adultas mayores:**

- Ser tenidas en cuenta y tratadas como adulto, sin hacer diferencias debido a su edad, aunque presenten condiciones de enfermedad, dependencia o discapacidad;

- Escuchar, preguntar, dar sentido y valorar lo que transmite la persona adulto mayor;
- Asegurarse que ha comprendido la información que se ha compartido;
- Ofrecer ayuda, brindar alternativas y permitir la toma de decisiones propias a las personas adultas mayores, y
- Preguntar cómo desearía que se le tratase (si de Ud. o de tú).



V. Bibliografía

- **Comunicación efectiva con las personas con discapacidades**

https://gov.texas.gov/uploads/files/organization/disabilities/Comunicaci%C3%B3n_efectiva_con_las_personas_con_discapacidades_Spanish2022-04-18.docx

- **Protocolo de atención para el efectivo acceso a la justicia de personas con discapacidad psicosocial**

file:///F:/A%C3%B1o%202023/Consejo/Mgdo%20Aar%C3%B3n/Bibliograf%C3%ADa/Costa%20Rica/1396253595-Protocolo_Costa_Rica_Acceso_Justicia_personas_discapacidad.pdf

- **Manual sobre comunicación y discapacidad: el compromiso desde la información**

<file:///F:/A%C3%B1o%202023/Consejo/Mgdo%20Aar%C3%B3n/Bibliograf%C3%ADa/MANUAL-SOBRE-COMUNICACION-Y-DISCAPACIDAD.pdf>

- **Portal del Gobierno de México**

<https://www.gob.mx/ejn/es/articulos/conoce-los-distintos-tipos-de-discapacidad>

- **Manual para la Atención Inclusiva de las Personas con Discapacidad**

file:///F:/A%C3%B1o%202023/Consejo/Mgdo%20Aar%C3%B3n/Bibliograf%C3%ADa/210113_ManualAtencionInclusivaIPEDEY.pdf

- **Guía para la inclusión de personas con discapacidad. Acceso a la justicia y derechos político-electorales**

<file:///F:/A%C3%B1o%202023/Consejo/Mgdo%20Aar%C3%B3n/Bibliograf%C3%ADa/of9935b0fe474d1.pdf>

- **Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad**

<file:///F:/A%C3%B1o%202023/Consejo/Mgdo%20Aar%C3%B3n/Convenci%C3%B3n.pdf>

- **Organización Mundial de la Salud**

<file:///F:/A%C3%B1o%202023/Consejo/Mgdo%20Aar%C3%B3n/Bibliograf%C3%ADa/ims.pdf>

- **Guía de atención a personas con discapacidad en caso de emergencia para el estado de Guanajuato**

https://servicios-ssp.guanajuato.gob.mx/atlas/contenido/GUANAJUATO%20INCLUYENTE/GUIA%20DE%20ATENCI%C3%93N%20A%20PCD_final_extenso.pdf

- **Cultura del Buen Trato hacia Personas Adultas Mayores Una Guía, Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores**

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/265799/BuenTrato.pdf>

• Educar para el “Buen Trato”. Prevención, sensibilización y capacitación,
Lourdes Bermejo García Pedagoga

<http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/bermejo-buentrato-01.pdf>

• Guía del Buen Trato a las Personas Mayores, Sociedad Española de Geriatria y Gerontología

<https://www.segg.es/media/descargas/Acreditacion%20de%20Calidad%20SEGG/Residencias/SEGG.%20GUIA%20BUEN%20TRATO%20A%20PERSONAS%20MAYORES.pdf>

• Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LDPAM.pdf>





✕ @PJEdomex / @MagdoSodi

f PoderJudicialEdomex

▶ Poder Judicial Edomex