



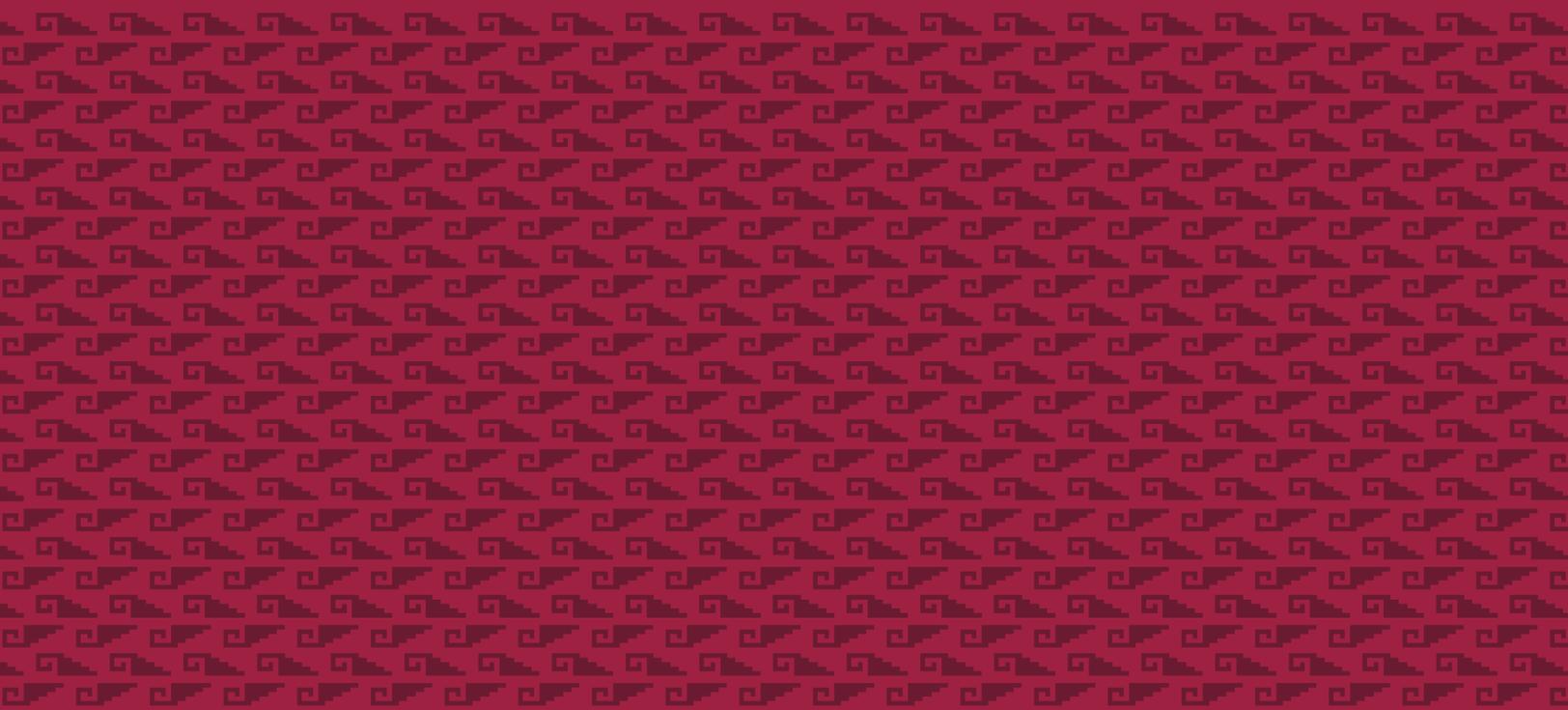
GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

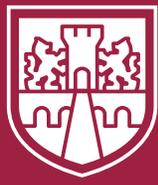
SECRETARÍA DE INCLUSIÓN  
Y BIENESTAR SOCIAL

INSTITUTO DE LAS PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD

# Protocolo de atención y trato digno a personas con discapacidad

Instituto de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO



# Protocolo de atención y trato digno a personas con discapacidad

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO 1.</b> ¿LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD TIENEN LOS MISMOS DERECHOS?	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO 2.</b> ¿CÓMO ENTENDER LA DIVERSIDAD DENTRO DE LA DISCAPACIDAD?	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO 3.</b> ¿QUÉ ES UN TRATO DISCRIMINATORIO?	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO 4.</b> ¿QUÉ PUEDO HACER PARA GARANTIZAR LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD?	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO 5.</b> ¿QUÉ ES EL LENGUAJE ADECUADO E INCLUYENTE?	<b>54</b>
<b>CAPÍTULO 6.</b> RECOMENDACIONES PARA GARANTIZAR UN TRATO ADECUADO	<b>58</b>
<b>GLOSARIO</b>	<b>71</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>79</b>
<b>FUENTES DE CONSULTA</b>	<b>86</b>

# PRESENTACIÓN

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, establece como propósito la obligación de los Estados partes de promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales a favor de las personas con discapacidad.

En ese contexto, el Instituto de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México (INDISCAPACIDAD) siempre ha buscado enfatizar el valor que tiene la dignidad de las personas con discapacidad, así como nuestro reconocimiento como personas titulares de derechos; a efecto de garantizar nuestra participación en todos los aspectos de la vida, con el fin de consolidar nuestro pleno desarrollo económico, social y humano, tomando como base el respeto del derecho a la igualdad y no discriminación que se ha establecido como un principio fundamental de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

No obstante, la falta de información y la prevalencia de prácticas estigmatizantes y discriminatorias, impiden tomar conciencia sobre las brechas de desigualdad que persisten por motivos de discapacidad; por lo cual resulta imprescindible que los entes que conforman la Administración Pública de la Ciudad de México, garanticen las condiciones de igualdad y sin sesgos de discriminación en la prestación de sus trámites, programas y servicios, a efecto de que sus procesos consideren la inclusión de las personas con discapacidad y se implementen los ajustes que garanticen el trato digno y la exigibilidad de nuestros derechos.

Actualmente, la planeación y gestión de gobierno busca garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación de todas las personas sin importar su condición de discapacidad; la mejor estrategia para disminuir la discriminación es fomentando la inclusión y el trato digno en todos los aspectos de la vida, incluidas las relaciones entre la ciudadanía y sus gobiernos, para lo cual es necesario avanzar en la implementación de modelos de atención de calidad, orientados a fomentar la participación de las y los ciudadanos tanto en el seguimiento, como en la toma de decisiones públicas.

Por ello, el INDISCAPACIDAD, como ente rector de la política pública en materia de discapacidad en la Ciudad de México, asume la responsabilidad de impulsar todas las medidas pertinentes para implementar estrategias que garanticen la protección de los derechos humanos de las personas con discapacidad; a través del diseño de instrumentos y herramientas metodológicas en materia de políticas públicas, que contribuyan a la construcción de una ciudad de derechos con una perspectiva de innovación, sustentabilidad, inclusión social y respeto a la diversidad.



En respuesta a dicho compromiso, se ha diseñado el Protocolo de atención y trato digno a Personas con Discapacidad, el cual es el resultado de un trabajo colaborativo entre las y los integrantes de las organizaciones de la sociedad civil, personas con discapacidad, personas especialistas del ámbito académico y personas servidoras públicas de la Administración Pública de la Ciudad de México, con el apoyo y acompañamiento de la Organización DOCUMENTA, Análisis y acción para la Justicia Social, A. C.

El presente protocolo tiene como propósito exponer las dificultades que enfrentamos las personas con discapacidad en nuestra interacción con los espacios y servicios públicos, así como proporcionar herramientas que permitan consolidar un cambio de paradigma sobre la concepción de la discapacidad desde un enfoque social y de derechos humanos, con el fin de fortalecer las estrategias y recomendaciones para recibir un trato adecuado, sin sesgos de discriminación y prejuicios; tomando en consideración nuestros testimonios, así como la implementación de buenas prácticas que han favorecido nuestra inclusión en el servicio público.

Es por ello, que me es grato aludir que este trabajo colaborativo ha permitido diseñar e implementar herramientas para garantizar el ejercicio de los derechos en beneficio colectivo de las personas con discapacidad, contribuyendo así a construir mecanismos para garantizar un trato digno y libre de discriminación, con la intención de que los diferentes entes de la Administración Pública de la Ciudad de México participemos en conjunto para materializar el cambio, fortaleciendo nuestras convicciones para la construcción de una sociedad innovadora e incluyente.

**Ruth Francisca López Gutiérrez**

Directora General del Instituto de las Personas  
con Discapacidad de la Ciudad de México

# INTRODUCCIÓN

Este Protocolo constituye una respuesta a los desafíos que siguen enfrentando las personas con discapacidad para ejercer sus derechos en igualdad de condiciones que las demás, y en particular, como usuarias de los servicios públicos. Las barreras para una inclusión efectiva son múltiples, por ejemplo, la existencia de leyes, políticas públicas y prácticas discriminatorias; la carencia de accesibilidad física en el espacio público y el transporte; la falta de disponibilidad de medios de comunicación e información en formatos accesibles; los estereotipos y prejuicios que derivan en actitudes paternalistas, condescendientes o negativas que cuestionan la capacidad de las personas con discapacidad para ejercer sus derechos y la falta de toma de conciencia y capacitación de las personas servidoras públicas para dar un trato respetuoso, accesible e incluyente a toda la diversidad de público usuario con el que interactúan cotidianamente.

Es justamente la insuficiencia de programas de formación y capacitación dirigidos a las personas que laboran en la administración pública lo que explica, en cierta medida, que las personas con discapacidad sigan siendo consideradas y tratadas como objetos de tutela y asistencialismo, y no como titulares de derechos. Por ello, resulta prioritario que el personal que labora en las instituciones gubernamentales cuente con los conocimientos y las herramientas necesarias para atender de manera digna y adecuada a quienes viven con una discapacidad.

Sabemos que para derribar las barreras que limitan la inclusión son necesarias respuestas innovadoras que fomenten la reflexión, la toma de conciencia y la transformación de prácticas y actitudes enraizadas en nuestro quehacer y convivencia cotidianos. Por ello, este Protocolo ofrece información y orientaciones prácticas que contribuyan a lograr esta transformación, particularmente en quienes tienen en sus manos la responsabilidad de generar condiciones para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones que las demás.

Este Protocolo está basado en la experiencia de personas con discapacidad que viven en la Ciudad de México y que se desempeñan en el servicio público. Es el resultado de un proceso de trabajo colectivo que surge a partir de la realización de entrevistas a profundidad y mesas de diálogo con distintas personas servidoras públicas, activistas, personas de la academia y representantes de organizaciones de, y para, personas con discapacidad.

Si bien limitado en su alcance, el proceso de investigación incluyó la realización de 10 entrevistas a profundidad en las que participaron 15 personas, 11 con discapacidad y 4 sin discapacidad que fungieron como asistentes en la comunicación o la movilidad. De esta manera se conversó con 2 hombres con discapacidad visual, 2 mujeres y 1 hombre con discapacidad auditiva, 2 mujeres con discapacidad psicosocial, 2 mujeres con discapacidad física, 2 hombres con discapacidad in-

telectual y 4 madres de familia, entre éstas, una Intérprete de Lengua de Señas Mexicana. De las 11 personas con discapacidad entrevistadas, 10 se desempeñan como servidoras públicas en distintas instancias del Gobierno de la Ciudad de México y una en el Gobierno Federal. (Ver Anexo 1).

Además de las entrevistas, en el mes de marzo del año 2020 se realizaron mesas de diálogo en las instalaciones del Instituto de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México en las que participaron 54 personas. En este ejercicio con enfoque participativo se compartieron experiencias de discriminación y malos tratos, se identificaron distintos tipos de barreras en el acceso a los servicios públicos y se plantearon las medidas de accesibilidad, los apoyos y ajustes que se requieren para recibir un trato digno y libre de discriminación. (Ver Anexo 2).

Los testimonios aquí compartidos dan cuenta del pensar y sentir de las personas con discapacidad con respecto a las deudas pendientes para su inclusión efectiva. A través de estas experiencias es posible identificar el largo camino que queda por recorrer. Sin embargo, también se vislumbra la posibilidad de construir buenas prácticas en torno a la atención y trato digno si logramos modificar la forma en cómo pensamos la discapacidad, desterrando mitos y prejuicios en torno a la misma. La posibilidad de cuestionar nuestras ideas sobre lo que significa vivir con una discapacidad y tener un enfoque distinto, es tal vez el cambio que requerirá más tiempo. Pero también es el más urgente, porque si seguimos considerando a las personas con discapacidad como “menos aptas”, “incapaces”, “enfermas” o “incompletas”, continuaremos legitimando prácticas discriminatorias que atentan contra sus derechos y perpetuando la situación de desigualdad, exclusión y vulneración en la que se encuentran.

Este Protocolo busca justamente cambiar la perspectiva sobre la discapacidad. En ese sentido, el texto se estructura a partir de una serie de preguntas fundamentales que procuran ofrecer orientaciones para avanzar en el reconocimiento de la dignidad, diversidad y derechos humanos de las personas con discapacidad. Estas preguntas son: ¿Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos? ¿Cómo entender la diversidad dentro de la discapacidad? ¿Qué es un trato discriminatorio? ¿Qué puedo hacer para garantizar la igualdad de oportunidades e inclusión de las personas con discapacidad? ¿Qué es el lenguaje adecuado e incluyente? y ¿Cómo puedo brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad?.

Esperamos que las respuestas a estas interrogantes, los testimonios compartidos por las personas con discapacidad y las orientaciones y recomendaciones vertidas a lo largo del texto abonen a derribar las barreras que siguen enfrentando las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida y a promover la atención adecuada y el trato digno como un compromiso ético insoslayable de parte de las personas que forman parte del servicio público del Gobierno de la Ciudad de México.

# CAPÍTULO 1.

## ¿LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD TIENEN LOS MISMOS DERECHOS?

Sí, las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que el resto de la población y el Estado tiene la obligación de garantizarlos. Sin embargo, en México todavía es común encontrar leyes, políticas públicas, procedimientos, prácticas y servicios que excluyen, maltratan y discriminan a las personas con discapacidad y que se basan generalmente en estigmas y prejuicios que vinculan la discapacidad con la incapacidad y minusvalía.

A lo largo de la historia, las sociedades han otorgado distintos significados a la discapacidad y las respuestas sociales e institucionales hacia las personas que viven con esta condición han estado determinadas por dichos significados.<sup>1</sup> Mientras que en algunas sociedades se sigue considerando que la discapacidad es un castigo divino impuesto por algún pecado cometido, a partir de lo cual se justifican malos tratos, e incluso el exterminio,<sup>2</sup> en otras sociedades se continúa privilegiando un enfoque médico y predominantemente asistencialista en el cual la discapacidad se entiende como una enfermedad, acompañada de una deficiencia de carácter, que en la medida de lo posible debe ser corregida, rehabilitada y tratada para que la persona esté en posibilidades de adaptarse a los parámetros de “normalidad”.

De acuerdo con este enfoque “normalizador” existen algunas personas que son “normales” porque poseen ciertas habilidades cognitivas - sentir, comunicarse, razonar de determinadas maneras consideradas adecuadas- que les permite tomar decisiones sobre sus proyectos de vida de una forma “correcta”, es decir, de manera libre, autónoma, independiente y responsable. Aquellas personas que no encajan en este modelo de “normalidad”, que refleja en buena medida el ideal moderno del hombre que se autodetermina en su existencia, son etiquetadas directa o indirectamente como “incapaces”.<sup>3</sup>

---

1 Palacios, Agustina (2008), El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, CERMI, Madrid, España, p.66.

2 *Idem*

3 Ríos Espinosa, Carlos (2013), Amicus Curiae presentado a la Suprema Corte de Justicia de la Nación sobre el régimen de interdicción en el Distrito Federal y su compatibilidad con el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, pp. 5-6.

Frente a estos abordajes, existe un enfoque distinto a partir del cual la discapacidad no debe ser entendida como un déficit, patología o problema individual, sino como el resultado de las **barreras** que la sociedad construye y que impiden la participación plena en la sociedad (si quieres saber más sobre los distintos abordajes de la discapacidad consulta el Anexo 3).

Una incapacidad para caminar es una deficiencia, mientras que una incapacidad para entrar a un edificio debido a que la entrada consiste en una serie de escalones es una discapacidad. Una incapacidad de hablar es una deficiencia pero la incapacidad para comunicarse porque los apoyos técnicos no están disponibles es una discapacidad. Una incapacidad para moverse es una deficiencia pero la incapacidad para salir de la cama debido a la falta de disponibilidad de ayuda apropiada es una discapacidad.<sup>4</sup>

Desde esta lógica, la imposibilidad de una persona para participar plenamente en la sociedad no es resultado de sus *limitaciones* individuales, sino de los obstáculos que la excluyen y la colocan en una situación de desventaja. Y por obstáculos no sólo deben entenderse las barreras físicas que impiden el acceso y la movilidad, sino también las legislaciones, políticas, programas, prácticas, procedimientos, actitudes y prejuicios que impiden el ejercicio de derechos en igualdad de condiciones.

Esta mirada que coloca el centro de atención en la responsabilidad de la sociedad y los Estados para garantizar la igualdad real y combatir la discriminación es conocido como el enfoque de derechos humanos. Para éste, la discapacidad es una construcción social que evoluciona en el tiempo y que es el resultado de las barreras que limitan el ejercicio de derechos y la participación en la comunidad de las personas con alguna *deficiencia real o percibida*.<sup>5</sup> Esta distinción se desmarca de las ideas que asocian la desventaja que enfrentan las personas con discapacidad con su naturaleza biológica y funcional. Bajo este entendido, las personas con discapacidad son parte de la diversidad humana: una persona ciega es una persona completa, digna y con derechos al igual que una persona que puede ver; una persona con autismo tiene derechos plenos independientemente de cómo entienda y experimente, en lo individual, el mundo que le rodea.

A continuación se muestra un cuadro comparativo en el que se pone en contraste el entendimiento de la discapacidad desde el enfoque conocido como médico y asistencialista y el de derechos humanos.

- 
- 4 Morris, Jenny (1991), *Pride against prejudice. A Personal Politics of Disability*, Women's Press Ltd., London, p. 17.
- 5 Si bien la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad utiliza el término "deficiencia" como parte de su conceptualización de la discapacidad, vale la pena preguntarse si con esta terminología no se refuerzan las percepciones basadas en enfoques biomédicos que califican negativamente algunas características de la diversidad humana. Frente al término "deficiencia", proponemos el utilizar "condiciones" como alternativa respetuosa de la dignidad de toda persona.

**Tabla 1. El entendimiento de la discapacidad**

<b>Enfoque médico y asistencialista</b>	<b>Enfoque de derechos humanos</b>
Anormalidad	Diversidad humana
Problema individual	Problema social
Categoría clínica	Categoría política y jurídica
Enfermedad	Condición de vida, situación o identidad
Corregir la deficiencia en la persona	Eliminar las barreras en el entorno
Promueve la dependencia	Promueve la autonomía
La persona con discapacidad es objeto de tratamiento	La persona con discapacidad es sujeta de derechos
Se basa en el interés superior	Se basa en la voluntad y preferencias de la persona
Sustitución en la toma de decisiones	Apoyo en la toma de decisiones
Justifica la institucionalización	Facilita la inclusión en la comunidad

Fuente: Elaboración propia

La obligación de adoptar un enfoque de derechos humanos es el resultado de la lucha de un movimiento amplio e internacional de personas con discapacidad, quienes lograron en el 2007 la ratificación en las Naciones Unidas de la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** (en adelante, la Convención). Este Tratado Internacional, como se ha mencionado en múltiples ocasiones, no creó nuevos derechos humanos. Su propósito fue reconocer que los estándares internacionales existentes no habían sido suficientes para promover y proteger los derechos de las personas con discapacidad e impulsar su inclusión en la sociedad. De ahí la necesidad de adoptar un instrumento jurídicamente vinculante que estableciera las obligaciones de los Estados de eliminar las formas de discriminación y exclusión y tomar las medidas necesarias para asegurar el pleno disfrute, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, y promover el respeto de su dignidad intrínseca.

Además de la Convención, existen en México leyes a nivel federal y local que forman parte del marco normativo que protege a las personas con discapacidad y que establecen obligaciones específicas para las instituciones gubernamentales. A continuación se presenta una tabla que incluye dichas normas con miras a facilitar su consulta:

**Tabla 2. Legislación internacional, nacional y local sobre los derechos de las personas con discapacidad**

<b>Internacionales generales</b>	Convención Americana sobre Derechos Humanos
	Declaración sobre los Derechos del Niño
	Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
	Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
	Protocolo de San Salvador
<b>Internacionales específicas</b>	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
	Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad
<b>Nacionales</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
	Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
	Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
<b>Ciudad de México</b>	Constitución Política de la Ciudad de México
	Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México
	Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México

Fuente: Elaboración propia

También resulta relevante para quienes laboran en el servicio público lo que enuncia expresamente la Constitución Política de la Ciudad de México en el artículo 11 Ciudad Incluyente con respecto a los derechos de las personas con discapacidad:

[...]

*G. Derechos de personas con discapacidad*

1. *Esta Constitución reconoce los derechos de las personas con discapacidad.*  
*Se promoverá la asistencia personal, humana o animal, para su desarrollo en comunidad. Las autoridades adoptarán las medidas necesarias para salvaguardar integralmente el ejercicio de sus derechos y respetar su voluntad, garantizando en todo momento los principios de inclusión y accesibilidad, considerando el diseño universal y los ajustes razonables.*
2. *Las autoridades deben implementar un sistema de salvaguardias y apoyos en la toma de decisiones que respete su voluntad y capacidad jurídica.*
3. *Las familias que tengan un integrante con discapacidad y sobre todo las que tengan una condición de gran dependencia o discapacidad múltiple, recibirán formación, capacitación y asesoría, de parte de las autoridades de la Ciudad de México.*
4. *Las personas con discapacidad tendrán derecho a recibir un apoyo no contributivo hasta el máximo de los recursos disponibles.*

En resumen, las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que las demás personas, pero existe un marco normativo específico tanto a nivel internacional como nacional y local que ha sido creado para asegurar la protección de sus derechos. Esta normativa no crea nuevos derechos, pero sí genera nuevas obligaciones para los Estados y las personas que laboran en las instituciones de la administración pública con el fin de garantizar que las personas con discapacidad participen en todos los ámbitos de la vida en igualdad de condiciones que las demás.

## CAPÍTULO 2.

# ¿CÓMO ENTENDER LA DIVERSIDAD DENTRO DE LA DISCAPACIDAD?

Con el propósito de garantizar la protección más amplia contra la discriminación y la exclusión de las personas con discapacidad, la Convención evita hacer uso de clasificaciones que continúen basándose en diagnósticos clínicos para definir la discapacidad. En su lugar especifica que “la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con *deficiencias* y las barreras debidas a la actitud y el entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.<sup>6</sup>

Esta definición subraya el aspecto político y social de la discapacidad porque se aleja de la noción que la vincula exclusivamente con una condición individual y en su lugar enfatiza los contextos de discriminación. De igual forma, esta definición tan amplia responde a la importancia de reconocer la diversidad de las personas con discapacidad y con ello hacer frente a prejuicios extendidos que están muy alejados de la realidad. Por ejemplo, que todas las personas sordas conocen la Lengua de Señas Mexicana o que las personas con discapacidad intelectual son “como niños”. Como veremos en las páginas que siguen, el universo de personas con discapacidad es mucho más amplio y diverso.

Esta diversidad se expresa en los siguientes testimonios recuperados de las entrevistas realizadas:

- ▶ *“Los ajustes razonables para las personas con discapacidad no son iguales para el grupo de personas sordas, para el grupo de personas ciegas... Aparte, si te agarras al grupo de personas sordas puedes notar que algunas de ellas saben leer y escribir, algunas no saben leer ni escribir; algunas saben lengua de señas, algunas no saben lengua de señas. Entonces, volvemos a lo mismo: Ana, ¿cuáles son tus necesidades?”*
- ▶ *“Hay ciegos adquiridos, como es mi caso, tengo muy poco de ser ciego adquirido y mi rehabilitación ha sido poco a poco. Yo no sé Braille, entonces, a mí me sirven más las descripciones o los audios como tal. Cuando una persona es ciega de nacimiento, sin problema puede tener esa referencia del Braille. Pero ojo, a ellas no les puedes describir tal cual porque no conocen, por ejemplo, los colores. Entonces son diferentes formas y son barreras a las que nos enfrentamos.”*

---

6 Organización de Naciones Unidas (2008), Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Preámbulo.

## Personas con discapacidad auditiva

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

Barreras en el servicio público

Caso: Persona sorda

**Necesita reportar una fuga de agua en su calle, pero el reporte solo puede hacerse por llamada telefónica.**



## Personas con discapacidad visual

Son personas ciegas o con baja visión (es decir, personas con remanentes visuales) y otras condiciones relacionadas con el sentido de la vista (por ejemplo, el daltonismo) que se enfrentan a barreras actitudinales, físicas, en la comunicación y la información, así como a cuestiones relacionadas con la movilidad y la orientación. El colectivo de personas con discapacidad visual incluye a personas ciegas por nacimiento y a quienes adquirieron la ceguera en el transcurso de su vida. Hay personas ciegas que para informarse y comunicarse utilizan el sistema Braille, quienes prefieren usar Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) en dispositivos, programas y aplicaciones y otras tantas que usan todas las expuestas. Las personas con baja visión pueden requerir de macrotipos, el uso de ciertos colores e intensidad lumínica en dispositivos electrónicos u otras herramientas tecnológicas para informarse y comunicarse. Las personas con discapacidad visual pueden ser usuarias de asistencia humana o animal para aspectos concretos de su vida cotidiana como la movilidad o utilizar productos de apoyo como los bastones blancos.

Barreras en el servicio público

Caso: Persona ciega (Discapacidad visual)

**Cuando intenta cruzar una avenida, los semáforos peatonales no señalan con audio el cambio de luces que indican el alto y el siga.**



En las personas sordociegas coexisten distintos niveles de audición y visión. Para comunicarse, estas personas pueden utilizar distintos sistemas táctiles o dactilológicos, dependiendo de las necesidades específicas de cada individuo. Para las personas sordociegas también suele ser útil la asistencia de guías-intérpretes, que les apoyan tanto en la movilidad como en la comunicación. ◀◀◀◉

## Personas con discapacidad física

Son personas con diferentes condiciones de movilidad, motricidad y configuración corporal, como usuarias de silla de ruedas, muletas, andaderas, bastones, prótesis, órtesis y otros dispositivos que ayudan en la movilidad y motricidad; personas de talla baja, con agenesias, con amputaciones, con parálisis cerebral, con Síndrome PostPolio, personas con enfermedad de Parkinson, entre otras condiciones físicas; las personas con discapacidad física se enfrentan comúnmente a barreras actitudinales y en el entorno físico derivadas de la falta de accesibilidad física y diseño universal en los inmuebles, el mobiliario y los transportes; en productos, servicios y el espacio público. Las personas con discapacidad física son pioneras en la lucha por los derechos de las personas con discapacidad y crearon el Movimiento de Vida Independiente.

Barreras en el servicio público

Caso: Persona de talla baja (Discapacidad física)

**La ventanilla de atención está muy alta por lo que a la persona se le dificulta realizar su trámite.** ◀◀◀◉

## Personas con discapacidad intelectual

Son personas que aprenden más despacio y que socializan a partir de pautas muy claras y concretas. Se enfrentan a barreras legales que justifican la restricción de su capacidad jurídica; actitudinales, culturales, de comunicación y de información por la falta de accesibilidad cognitiva (lectura fácil, tableros de la comunicación, señalética, pictogramas, etc.). En ciertos casos, la discapacidad intelectual se puede relacionar con dificultades de motricidad lo que además representa enfrentar barreras físicas. Las personas con síndrome de Down quedarían incluidas en este colectivo. Hay personas con discapacidad intelectual que eligen tener apoyos y asistencia para realizar actividades cotidianas o para tomar decisiones. Lamentablemente, el colectivo de personas con discapacidad intelectual es el menos representado dentro del amplio Movimiento organizativo de personas con discapacidad. Muchas personas con discapacidad intelectual se encuentran bajo diferentes tipos de tutela o institucionalizadas.

Barreras en el servicio público

Caso: Persona con síndrome de Down (Discapacidad intelectual)

**Es detenida bajo la acusación de robar un chocolate, pero ni el personal de policía ni el Ministerio Público usan un lenguaje claro y sencillo para explicar los hechos que se le imputan.**



No hay unanimidad en cuanto a dentro de qué colectivo de la discapacidad estarían consideradas las personas con alguna condición del espectro autista. La mayoría de las fuentes nos indican que están incluidas dentro del colectivo de personas con discapacidad psicosocial. Sin embargo, muchas herramientas y estrategias útiles para favorecer el desarrollo y participación de personas con discapacidad intelectual lo son también para personas con algún tipo de autismo, como sería el caso de los pictogramas, la comunicación no verbal, el acompañamiento y la asistencia humana o animal.



## Personas con discapacidad psicosocial

Son personas usuarias, ex usuarias (es decir, que optaron por dejar tratamientos y medicación), y sobrevivientes de servicios de salud mental (personas que se enfrentaron a malas prácticas en la atención como internamientos y tratamientos forzados, sobremedicación, terapia electroconvulsiva, aislamiento, contenciones mecánicas o químicas, esterilizaciones contra la voluntad, etc.); particularmente, quienes han recibido algún diagnóstico psiquiátrico. Como parte de este colectivo se puede considerar a personas que se definen como escuchas de voces o que tienen visiones, personas que pueden vivir situaciones críticas o complejas en salud mental y personas que políticamente se afirman como locas o neurodivergentes. El término discapacidad psicosocial fue creado desde este mismo colectivo, por lo tanto, no hay antecedentes ni muchos menos equivalencias con respecto a clasificaciones diagnósticas: **discapacidad psicosocial no es sinónimo de enfermedad o trastorno mental.**

Muchas personas que pueden ser discriminadas en función de convivir con una discapacidad psicosocial nunca han recibido un diagnóstico psiquiátrico, ni han sido usuarias de servicios de salud mental, resultan discriminadas debido a sus conductas, formas de comunicación o de percibir su entorno. Entre las personas usuarias de los servicios de salud mental las hay quienes lo son de manera coercitiva o, en otras palabras, individuos a quienes se les han impuesto tratamientos e internamientos forzados en instituciones psiquiátricas. Las personas con discapacidad psicosocial se enfrentan a barreras legales que justifican la restricción de su capacidad jurídica, así como actitudinales y culturales que generan que el goce y ejercicio de sus derechos sea, en ocasiones, inaccesible, ya que enfrentan prejuicios y estigmas derivados de percepciones de potencial peligrosidad o desvalorizantes de sus habilidades. Desde este colectivo se han construido la Cultura y el Orgullo Locos. El colectivo de las personas con discapacidad psicosocial ha participado activamente en la lucha por los derechos civiles y políticos de las personas con discapacidad, particularmente, en la defensa y reconocimiento de la capacidad jurídica plena. Hay personas con discapacidad psicosocial que eligen tener apoyos o asistencia para realizar actividades cotidianas o para tomar decisiones.

## Barreras en el servicio público

Caso: Persona usuaria de servicios de salud mental (Discapacidad psicosocial)

**Al entrar por los torniquetes del metro, muestra su credencial de discapacidad, pero el personal de la policía duda que sea ella y no le permite la entrada gratuita.**

Desde criterios médico-asistencialistas que aún están presentes en distintos ordenamientos jurídicos, las personas con discapacidad psicosocial e intelectual ven cuestionadas sus capacidades para comprender, expresar voluntad y tomar decisiones sobre aspectos de su propia vida, lo cual impacta en la restricción de su **capacidad jurídica**, es decir, se les niega ser reconocidas como sujetas plenas de derechos. Esto ha naturalizado diversas prácticas violatorias de sus derechos humanos. ◀◀◀◉

## Personas con discapacidad múltiple

Son las personas que viven con dos o más de las discapacidades ya mencionadas. Un ejemplo sería el de quienes pueden tener discapacidad múltiple a causa de convivir con enfermedades raras u otros diagnósticos de tipo crónico degenerativo.

### ¿Qué son las enfermedades raras?

La Organización Mundial de la Salud establece que las enfermedades raras son aquellas que se presentan en menos de cinco personas por cada 10 mil habitantes. Hay alrededor de 7 mil diagnósticos distintos bajo la categoría de enfermedad rara. En México se reconocen veinte de estos como enfermedades raras, tales como el Síndrome de Turner, Enfermedad de Pompe, Hemofilia, Espina Bífida, Fibrosis Quística, Histiocitosis, Hipotiroidismo Congénito, Fenilcetonuria, Galactosemia, Enfermedad de Gaucher Tipo 1, 2 y 3, Enfermedad de Fabry, Hiperplasia Suprarrenal Congénita, Homocistinuria, entre las más destacadas.<sup>7</sup> ◀◀◀◉

## Barreras

De lo que se ha planteado hasta el momento, se desprende una cuestión importante: cuando se aborda el tema de los derechos de las personas con discapacidad es fundamental, en principio, identificar las barreras y posteriormente explorar las herramientas y mecanismos adecuados para asegurar la participación en pie de igualdad. En ese sentido, el punto de partida para ofrecer orientaciones prácticas en torno a la atención y el trato adecuado parte justamente de este reconocimiento en el que se ponen en diálogo por un lado, los obstáculos y por el otro, la accesibilidad, los ajustes y apoyos.

<sup>7</sup> Secretaría de Salud, Gobierno de México (2019), ¿Qué son las enfermedades raras?. Recuperado el 8 de octubre de 2021 de <https://www.gob.mx/salud/articulos/que-son-las-enfermedades-raras-193280>

Específicamente en cuanto a las barreras, la experiencia compartida por las personas con discapacidad da cuenta de su gran diversidad. En el siguiente cuadro se muestran algunas de las más comunes.

**Tabla 3. Tipos de barreras que enfrentan las personas con discapacidad**

Barreras	Definición	Ejemplos
<b>Organizacionales o sistémicas</b>	Son políticas, prácticas normas, estructuras y procesos sociales creados para la convivencia de personas sin discapacidad, por lo cual se vuelven barreras no perceptibles para personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de empleo que no contemplan las habilidades ni las competencias de las personas con discapacidad y en los que tampoco se adaptan los entornos laborales.</li> <li>- Programas de movilidad que no contemplan las necesidades específicas de las personas con discapacidad.</li> <li>- Normas, reglas y protocolos que obligan a que las personas realicen gestiones o trámites de manera individual, desconociendo la necesidad de algunas personas con discapacidad de contar con asistencia humana o apoyos para realizar actividades cotidianas o ejercer derechos.</li> </ul>
<b>Actitudinales</b>	Se refiere a las actitudes, influidas por estereotipos, prejuicios y estigmas, en contra de las personas con discapacidad y que derivan en la limitación o negación de sus derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entablar comunicación únicamente con la o el acompañante de la persona con discapacidad e ignorar a ésta última.</li> <li>- En la agencia del Ministerio Público no se le permite a una mujer con discapacidad psicosocial presentar una denuncia por considerar que nada de lo que expresa es verídico.</li> <li>- Desconocimiento de la importancia del respeto a los productos de apoyo que requiere la persona con discapacidad (muletas, bastones, silla de ruedas, prótesis, etc.), así como de la necesidad de asistencia humana o animal en la vida cotidiana de muchas personas con discapacidad.</li> <li>- Desconocimiento de la diversidad en la discapacidad, lo cual pone en permanente sospecha de impostura a quienes no viven con condiciones perceptibles asociadas a la discapacidad.</li> </ul>

Barreras	Definición	Ejemplos
<b>Arquitectónicas</b>	Las construcciones cuyo diseño arquitectónico está basado en el prototipo de persona sin discapacidad y no contempla el derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edificios sin elevadores o rampas adecuadas.</li> <li>- Ventanillas de atención muy altas.</li> <li>- Falta de baños accesibles.</li> </ul>
<b>Comunicacionales</b>	Se trata de los medios de comunicación diseñados para un prototipo de persona que ve, escucha y habla, sin considerar los elementos de accesibilidad para personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de televisión donde la única forma de transmitir información es mediante el habla, sin interpretación en Lengua de Señas Mexicana o subtítulo.</li> <li>- Emisión de documentos con lenguaje técnico que solo son comprensibles para quienes conocen del tema.</li> <li>- Falta de señalética o información considerando la accesibilidad cognitiva.</li> <li>- Falta de personas Intérpretes de Lengua de Señas calificadas</li> </ul>
<b>Legales</b>	Leyes, códigos y normas que limitan o niegan derechos a las personas con discapacidad de manera implícita o de facto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leyes sin perspectiva de discapacidad que resultan discriminatorias</li> <li>- Leyes que niegan la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.</li> <li>- Códigos civiles que impiden el matrimonio entre personas con discapacidad intelectual.</li> <li>- Normas que permiten el internamiento forzado en instituciones de salud mental.</li> </ul>
<b>Tecnológicas</b>	Alude a los programas computacionales, en celulares y otros dispositivos electrónicos cuyo diseño está pensado para personas que ven, escuchan y hablan, sin considerar los elementos de accesibilidad para personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositivos electrónicos en bancos cuyo diseño sólo es visual.</li> <li>- Páginas de internet que no cuentan con accesibilidad como descripción en audio, macrotipos, fácil navegación o lenguaje sencillo.</li> </ul>

Barreras	Definición	Ejemplos
<b>En el transporte</b>	Es el transporte público o privado cuyo diseño está basado en el prototipo de persona sin discapacidad y, por lo tanto, no contempla los elementos necesarios para garantizar la accesibilidad de las personas con cualquier tipo de discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autobuses que no cuentan con rampas móviles ni espacios adecuados para transportar personas usuarias de silla de ruedas.</li> <li>- Falta de espacio para que los perros de servicio y asistencia, incluidos los perros guía o de acompañamiento emocional, vayan en el transporte junto a las personas que apoyan.</li> </ul>
<b>Urbanísticas</b>	Apunta a los diseños de los entornos urbanísticos pensados para atender las necesidades del prototipo de persona sin discapacidad, sin considerar las necesidades de las personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Banquetas elevadas, angostas, sin rampas, con obstáculos y en mal estado.</li> <li>- Rampas estrechas y con una inclinación excesiva.</li> <li>- Semáforos peatonales con señalamiento visual, pero sin sonido.</li> <li>- Falta de guías podotáctiles para el libre tránsito de personas con discapacidad visual usuarias de bastón blanco.</li> <li>- Carencia de rutas accesibles.</li> <li>- Distintos elementos en el paso que estorban el libre acceso a la vía pública.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## ¿Sabes cómo las barreras afectan las vidas de las personas con discapacidad?

Aquí te dejamos algunos testimonios:

- ▶ *“Algo muy importante que me gustaría mencionar es que cuando nos estén hablando pedir que nos miren, que nos visibilicen. ¡Que nos hagan parte! Lo he notado con las personas ciegas, con las personas sordas. Yo lo que te puedo decir desde mi experiencia es que cuando vengo con la intérprete la miran a ella y no me miran a mí. ¿Cómo?, ¿por qué?, ¿qué te pasa? Si yo estoy viendo a la intérprete no importa, pero tú tienes que mirarme a mí. Igual con las personas ciegas, tienes que verlas a los ojos, no importa que ellas no lo hagan.”*

- ▶ *“Traer un bastón blanco para muchos oficiales representa entrar a una corte con un arma blanca y nos lo quitan, pero el bastón es una extensión de nosotros, es nuestro punto de referencia para poder movernos con ellos”*
- ▶ *“Una vez me dijeron: ‘tú qué sabes de rampas si tú no eres ingeniera’. Pues sí sé porque yo las tengo que subir.”*
- ▶ *“En mi trabajo no saben de mi diagnóstico psiquiátrico porque no creo conveniente que lo sepan en el sentido de los prejuicios, que piensen que no estoy lista para estar ahí o que no tengo las habilidades para estar dentro de la función.”*
- ▶ *“Desde el puente del metro está lleno de puestos, entonces pues ese tema es complicado para nosotros con discapacidad visual porque pues yo voy bien, muy tranquilo, de repente choco con el puesto y me lo llevo. Ya ha pasado una situación así con un compañero que vive por ahí donde yo vivo; en el metro Constitución (al pasar entre puestos y vendedores ambulantes) se atoró su bastón con un cazo caliente, se quemó y fue a dar al hospital con quemaduras de segundo grado”.*

Como ya se ha mencionado, enfocarnos en las barreras también permite alejarnos de una mirada que restringe el ejercicio de ciertos derechos con base en criterios clínicos o médicos. La Convención es muy clara en señalar que los derechos no están en función de clasificaciones, grados o escalas de discapacidad. En otras palabras, el alcance de las obligaciones que plantea la Convención para los Estados que la han ratificado, como México, incluye a **todas** las personas con discapacidad. De esta manera, las evaluaciones y exámenes, las constancias, certificados y credenciales que son empleados para etiquetar o filtrar el acceso a ciertos programas y servicios podrían constituir actos de discriminación si no cuentan con un enfoque de derechos. En otras palabras, si la puerta de entrada para la puesta en marcha de mecanismos específicos para personas con discapacidad es el diagnóstico médico, entonces seguimos enfocados en identificar las deficiencias y no las barreras.

Al respecto una de las entrevistas señala:

- ▶ *“Algo que hacen los servidores es que cuando ven un tema de discapacidad, como lo tienen muy mezclado con el modelo médico, lo primero que hacen para verificar si es verdad o no, es pedir un certificado médico.”*

Esto impacta sobre todo a las personas que viven con una condición de discapacidad no visible porque se enfrentan a obstáculos o mayores requisitos para obtener beneficios. Por ejemplo, las personas usuarias de servicios de salud mental, con autismo, hipoacusia o baja visión son en ocasiones cuestionadas sobre su condición de personas con discapacidad.

Una vía para superar el enfoque biomédico en la identificación de la discapacidad es validar los procesos de autoadscripción como lo señala el artículo 11 de la Constitución Política de la Ciudad de México, en el que considera la posibilidad de que las personas se autoadscriban a un grupo de atención prioritaria si se dan las condiciones para ello:

*B. Disposiciones comunes*

5. *Se reconocerá el derecho a la autoadscripción, en los supuestos en que las características de la persona y el grupo de atención prioritaria lo permitan.*

En un primer momento, este criterio haría posible que las personas con condiciones más perceptibles asociadas a la discapacidad no tengan que pasar por valoraciones clínicas para que les sea expedido un certificado o constancia de discapacidad. Sin embargo, cabría preguntarse ¿qué sucedería con las personas ex usuarias de servicios de salud mental u otras que no aceptan seguir tratamientos ni pasar por exámenes clínicos para demostrar que son personas con discapacidad? Por otro lado, no hay que olvidar que en muchas ocasiones por el desempoderamiento y la exclusión, la persona con discapacidad no se identifica como tal, y que en otras tantas, ni siquiera se percibe como sujeta de derechos, aunque viva discriminación y falta de oportunidades. En estos casos la implementación de medidas que favorezcan la igualdad y prevengan la discriminación no deben limitarse a quien se reconozca como persona con discapacidad o a partir de la emisión de documentos que la identifiquen, sino que debe estar en función de la obligación de eliminar barreras que impidan el ejercicio pleno de derechos.

A continuación se presenta una reflexión sobre cómo un instrumento como el certificado o constancia de discapacidad puede convertirse en un requisito que restrinja o facilite el acceso a medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades.

**Tabla 4. Certificación o Constancia de la discapacidad**

Sobre la certificación de la discapacidad:		
¿Para qué la necesitamos?		
¿Con ella perpetuamos el asistencialismo o facilitamos el ejercicio de derechos?		
<b>Enfoque bajo el que se emite el documento que certifica la discapacidad</b>	Biomédico	De derechos humanos
<b>Promueve</b>	Prácticas asistencialistas y rehabilitadoras.	Derecho a la igualdad y no discriminación.
<b>Carácter</b>	Restringido, en la medida en que es un filtro del asistencialismo, las personas que se califican como más “limitadas” son las que reciben el certificado.	Abierto, ya que se reconoce la diversidad de personas con discapacidad y la posibilidad de que requieran diferentes ajustes, apoyos y acciones afirmativas.
<b>Entendimiento de las personas con discapacidad desde las políticas públicas</b>	Como grupo de atención sanitaria y asistencial.	Como grupo de atención prioritaria.
<b>Reconocimiento de la persona que solicita el certificado</b>	Objeto de tratamiento y asistencialismo.	Sujeta de derechos.

## Sobre la certificación de la discapacidad:

¿Para qué la necesitamos?

¿Con ella perpetuamos el asistencialismo o facilitamos el ejercicio de derechos?

### Características

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Afianza la idea de la persona con discapacidad como incapaz y dependiente, sin posibilidad de agencia</li><li>- Una o un médico general evalúa a la persona desde criterios exclusivamente de funcionalidad a partir de un diagnóstico clínico</li><li>- Se determina la intensidad del “padecimiento” o tipo de enfermedad que limita a la persona</li><li>- Se asocia a prácticas clientelares y asistencialistas para otorgar “apoyos” económicos como pensiones o “ayudas” económicas</li><li>- Se impide que personas con discapacidades no perceptibles o que no son usuarias de servicios de salud puedan contar con el documento aún cuando estén enfrentando barreras para acceder a sus derechos a partir de una condición asociada a la discapacidad.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Reconoce a la persona con discapacidad como sujeta de derechos</li><li>- Ve a la discapacidad como una condición en la que se deben generar medidas específicas para favorecer la igualdad y prevenir la discriminación</li><li>- Equipos multidisciplinarios con enfoque biopsicosocial y de derechos humanos evalúan las necesidades de la persona</li><li>- Fundamentalmente, están considerados para que las personas con discapacidad accedan a programas de inclusión y acciones afirmativas.</li><li>- Favorece un abordaje transversal de la discapacidad en las políticas públicas, visibilizando al colectivo</li><li>- Es accesible para toda la diversidad de personas con discapacidad, independientemente de si son usuarias de servicios de salud.</li></ul> |
|--|---|

### Resultado

Perpetuar ciclos de exclusión.

Favorecer procesos de inclusión.

Fuente: Elaboración propia

En los siguientes testimonios te compartimos lo que personas con discapacidad han vivido con relación al certificado de discapacidad:

▶ *“Ahí tengo varios certificados. Unos han sido a fuerzas porque yo les tengo que explicar a fuerzas y enseñar el certificado de discapacidad anterior. Muchos, a veces, no lo quieren realizar o lo hacen muy a la ligera, porque sólo dice epilepsia, no dice completamente qué tipo de epilepsia es. En uno especifica nada más epilepsia y en otro documento no.”*

▶ *“En mi casa vivimos tres personas. Yo tengo epilepsia; mi mamá ya no ve, tiene 80 años, tiene la columna desviada y ya no camina sola, camina con bastón, si tiene que ir a la iglesia que se encuentra a 2 calles de mi casa tiene que ir en taxi; mi hermana tiene artritis degenerativa, todos los ligamentos que tiene ya se le terminaron, ella sufre de puros dolores, también tiene un certificado de discapacidad. Nos dijeron que dos documentos de certificado de discapacidad en una sola casa no podían existir. Yo pienso que sí las dos personas tienen discapacidad, no tendrían por qué decirlo.”*

▶ *“Sí, sí tengo certificado, pero no certificado de gobierno, sino del equipo de especialistas privados que me atendieron. Sí lo tengo firmado, con cédula y todo: ‘la persona tal cumple con los criterios diagnósticos del DSM tal’, así como tú acta de nacimiento, ‘y cumple para esquizofrenia paranoide’ bien clarito, mi nombre y toda la cosa. No, nunca lo he usado. ¿Lo tengo? Sí, sí lo tengo y me lo exigieron en la escuela en la Normal de Especialización, sí me lo exigieron, me dijeron que lo llevará a fuerza. Era para que me expulsaran. Así, era para tener la prueba en la mano para decir ‘tiene tal y con esto te expulsamos’. Era para eso, yo nunca lo llevé, aunque lo hubiera llevado igual me hubieran expulsado.”*

## CAPÍTULO 3.

# ¿QUÉ ES UN TRATO DISCRIMINATORIO?

Si se piensa que las personas con discapacidad no deberían tener los mismos derechos, si se considera que no son capaces de vivir en comunidad y ser independientes, o se cree que no deberían casarse y tener una familia propia, entonces muy probablemente estas ideas - o más bien prejuicios- podrían llevar a justificar un trato discriminatorio.

En el caso de las personas con discapacidad persiste, de manera extendida, una visión centrada en el déficit individual y en criterios paternalistas que se imponen por encima del deber de garantizar el respeto a sus derechos humanos y libertades fundamentales. Por ello es necesario confrontar la percepción de las personas con discapacidad como individuos que son percibidos como una carga para la sociedad y que requieren de una “protección especial”, de “tutela” o “representación” basada en la supuesta carencia de aptitudes y deficiencias.

Nombrar los prejuicios más comunes y encontrar cómo influyen en nuestras actitudes es un primer paso para superar las barreras actitudinales con respecto a la discapacidad.

- No pueden ser autosuficientes / son excesivamente dependientes.
- Son peligrosos / una amenaza / violentos / impredecibles.
- No tienen idea de su condición.
- No pueden recuperarse.
- Son ingenuos, como los niños, y no pueden tomar decisiones por sí mismos.
- Deben estar institucionalizados.
- Son indefensos. Necesitan protección
- Tienen vidas que no valen la pena vivir y no contribuyen en nada a la sociedad.
- Están mejor en casa.
- No pueden trabajar.
- No pueden alcanzar sus logros.
- No pueden tener una familia / no pueden ser buenas madres y padres.
- Necesitan ser curados / tratados y ayudados por profesionales médicos.
- Necesitan programas educativos especiales y separados.
- No pueden participar en actividades culturales o recreativas.
- Son incapaces de aprender. Necesitan atención a lo largo de la vida.
- No se puede confiar en ellos.
- No pueden contribuir inteligentemente a una discusión y sus ideas no tienen ningún valor.
- Sus experiencias de vida y perspectiva sobre los problemas que los aquejan son irrelevantes.

Fuente: Organización Mundial de la Salud, Iniciativa Calidad y Derechos

Nuestras ideas influyen en nuestras actitudes y en el tipo de relaciones que construimos con otras personas. Si valoramos de manera inferior y desigual a las personas en función de su discapacidad entonces probablemente nos provoquen lástima, compasión, indiferencia y construyamos relaciones asimétricas en las cuales nos situamos en una posición de superioridad. Cuando un grupo social es históricamente subordinado y las normas sociales y culturales reproducen la desigualdad, por ejemplo, en el caso de las mujeres, hablamos de la existencia de sistemas de opresión como el machismo.

En el caso de las personas con discapacidad, y con este sentido, se emplea de manera más frecuente el término **capacitismo**. No existe información precisa acerca de cómo y cuándo se originó. Algunas fuentes indican que su utilización se da con precisión en la década de los 80's del siglo pasado, entre colectivos feministas.<sup>8</sup> Podríamos decir, en palabras sencillas, que el capacitismo es una forma de discriminación u opresión estructural contra las personas con discapacidad en la que las características funcionales de esos individuos son vistas como negativas e inferiores y como consecuencia se niega su dignidad. El capacitismo es el resultado de una sociedad que se ha organizado sin considerar los derechos de las personas con discapacidad, y, mucho menos, sus necesidades y habilidades. El capacitismo refuerza la creencia de que la persona con discapacidad debe normalizarse si quiere ser reconocida como sujeta de derechos y parte de la familia humana .

**El capacitismo es:**

*El sistema de prácticas y creencias discriminatorias que mantiene y perpetúa la discriminación contra las personas con discapacidad.*<sup>9</sup>



**Tabla 5. Ejemplos de capacitismo en el entorno y la interacción social cotidiana**

Acción	¿Por qué es capacitista?
Construir puentes peatonales en las vialidades para agilizar el tránsito	Los puentes peatonales están pensados para privilegiar el tránsito continuo de vehículos motorizados y para ser usados por personas que pueden movilizarse andando y por su propio pie, por lo cual son difíciles, si no es que imposibles de utilizar, para personas usuarias de silla de ruedas y, en términos generales, para cualquier persona con movilidad limitada.
La existencia de figuras legales como la interdicción	La interdicción supone restringir derechos en personas que supuestamente no tienen la capacidad de comprender, comunicarse y tomar decisiones para que otras personas las “cuiden” y decidan por ellas. En realidad esta figura legal pone en mayor vulnerabilidad a la persona a la que se le aplica. Desde el enfoque de derechos humanos todas las personas tenemos derecho a la capacidad jurídica.

8 BBC News (2014), First there was racism and sexism, now there’s ableism, BBC News. Recuperado el 10 de julio de 2021 de <https://www.bbc.com/news/blogs-ouch-27840472>  
 9 Sins Invalid (2017) Skin, Tooth, and Bone – The Basis of Movement is Our People: A Disability Justice Primer, p. 145

## Acción

Forzar la oralización de niñas y niños sordos y negarles la posibilidad de aprender Lengua de Señas

## ¿Por qué es capacitista?

La oralización obligatoria en niñas y niños sordos es una forma de audismo que busca esconder o “aminorar” una condición sensorial innata para acercar a la persona a los parámetros de los oyentes. A las niñas y niños sordos se les impide aprender la Lengua de Señas, al considerarla como inferior frente al lenguaje oral. La Lengua de Señas es la mejor manera para que personas sordas de nacimiento desarrollen sus capacidades cognitivas y lingüísticas, además de que es un elemento de identidad de la Comunidad Sorda.

## Acción

En el lenguaje coloquial usar términos asociados a la discapacidad con connotaciones negativas: “El Congreso es autista”, “A Miguel lo cegó la pasión”, “El poder vuelve loco a cualquiera”

En una agencia del Ministerio Público dudan de la veracidad del testimonio de una mujer al presentar una denuncia, cuando se sabe que tiene como diagnóstico psiquiátrico esquizofrenia, y le sugieren que vaya con su psiquiatra a que le ajusten la medicación

Negar el acceso a un museo a una persona ciega que se asiste de perro guía ya que está prohibido el ingreso a *mascotas*

En los medios de comunicación mostrar a las personas con discapacidad como objetos de lástima y caridad o bien, como inspiración para personas sin discapacidad

Esterilizar a mujeres con discapacidad sin su consentimiento argumentando que de esta manera si sufren una violación sexual no se embarazarán

Construir rampas sin el adecuado grado de inclinación y por lo tanto inútiles

## ¿Por qué es capacitista?

La calificación negativa de la discapacidad en el lenguaje coloquial se suele dar por falta de toma de conciencia de los derechos de las personas con discapacidad y del reconocimiento de su dignidad.

Pasa a un segundo plano el motivo por el que acude la mujer a la instancia de justicia, se duda de su capacidad, no se le reconoce como sujeta de derechos y se la percibe como objeto de tratamiento.

Se desconoce el derecho de la persona con discapacidad a contar con asistencia animal para favorecer su autonomía y movilidad.

Se perpetúan estereotipos y prejuicios hacia las personas con discapacidad lo cual dificulta la toma de conciencia sobre los derechos. Además, se difunde la percepción de la discapacidad como problema individual que puede solucionarse a partir de fuerza de voluntad.

Con la esterilización sin consentimiento se violentan diversos derechos: capacidad jurídica, derechos sexuales y reproductivos, de autonomía corporal, etc. Además se invisibilizan los abusos.

Las acciones emprendidas para generar accesibilidad física son una simulación.

<b>Acción</b>	<b>¿Por qué es capacitista?</b>
Imponer tratamientos farmacológicos e internamientos a las personas con discapacidad psicosocial en contra de su voluntad	Se vulnera la capacidad jurídica, la autonomía corporal de la persona a la que se le impone el tratamiento, además se priva de la libertad a la persona por motivos de discapacidad.
Generar políticas públicas dirigidas a personas con discapacidad sin consultarlas	Es una obligación legal llevar a cabo consultas a las personas con discapacidad y sus organizaciones cuando en lo público se aborden temas que les afecten.
Mensajes que hacen referencia a derechos de personas con discapacidad, que no son accesibles	Las acciones emprendidas para difundir derechos están mal hechas ya que no se coloca a las personas con discapacidad como parte del público receptor de la información ni como parte activa y protagónica en el proceso de toma de conciencia.
Que en un estacionamiento una persona sin limitaciones en la movilidad ocupe algún cajón exclusivo para personas usuarias de sillas de ruedas	El mal uso de estos espacios refleja falta de conciencia sobre las necesidades de las personas con discapacidad y su derecho al espacio público. Los cajones de estacionamiento exclusivos para personas con discapacidad están diseñados para que una persona usuaria de silla de ruedas pueda bajar su silla del vehículo, armarla y descender para más tarde ejecutar las maniobras necesarias para ingresar de vuelta, contando en ambos momentos con suficiente espacio.
En el desempeño laboral dar como correcta la exigencia de “tolerancia al estrés”	Es un criterio capacitista (en particular cuerdista), porque excluye de espacios laborales a personas con discapacidad psicosocial, quienes requieren de entornos que favorezcan el bienestar psicoemocional y el acompañamiento.
<b>Acción</b>	<b>¿Por qué es capacitista?</b>
Que en una conversación se dé por su lado o se ignore a una persona con discapacidad intelectual que hace comentarios supuestamente sin sentido	Ignorar a las personas con discapacidad en la interacción social es una forma de maltrato.
Quitar algún producto de apoyo, como un bastón o muletas, a una persona con discapacidad bajo el argumento de resguardar la seguridad: “el bastón podría ser utilizado como arma”	Se desconoce que los productos de apoyo son parte de lo que requiere una persona con discapacidad para tener autonomía. Al quitar un producto de apoyo a la persona con discapacidad se le vulnera su dignidad.
Que se emplee a personas no calificadas como Intérpretes de Lengua de Señas	Las acciones emprendidas para generar accesibilidad en la comunicación y las informaciones son una simulación.

## Acción

## ¿Por qué es capacitista?

Burlarse de la conducta y formas de comunicación de una persona con alguna condición del espectro autista

Burlarse de las personas con discapacidad y sus formas de interactuar y manifestarse son una forma de maltrato.

Suponer que alguien se esté haciendo pasar por persona con discapacidad para hacer uso de espacios preferentes en el transporte público, por ejemplo, una persona con baja visión que use bastón, lleve lentes oscuros y que también mire y manipule su teléfono celular

Se hacen evidentes prejuicios en torno a la discapacidad desconociendo la diversidad existente dentro de este colectivo humano.

Fuente: Elaboración propia

En la medida en que el grupo de personas con discapacidad es diverso, existen otros términos asociados a la discriminación por motivos de discapacidad y el capacitismo, como sería el audismo, que es la opresión y discriminación estructurales que viven personas con discapacidad auditiva (desde las creencias audistas las personas sordas y sus manifestaciones culturales y comunicativas son inferiores a las de las personas oyentes); o el cuerdismo, que es lo propio para el caso de personas con discapacidad psicosocial y el entendimiento patologizante que de ellas hacen las personas “cuerdas”. Cada uno de estos conceptos fue creado por activistas de sus respectivos colectivos: el término **audismo** por Tom Humphries (sordo) y el de **cuerdismo** por Judy Chamberlin (sobreviviente de la psiquiatría). ◀◀⊙

Con respecto a las extendidas percepciones de minusvalía y a las actitudes paternalistas, las personas con discapacidad entrevistadas nos compartieron estos testimonios.

▶▶▶ *“No queremos que nos traten como súper personas, sino como personas comunes y corrientes que tenemos responsabilidades y derechos. También tengo derecho a trabajar, a la salud, a que nos den los servicios como cualquier otra persona. No te estoy pidiendo que me los des gratis, simplemente te los estoy pidiendo como debe de ser, dame las herramientas que necesito para que dentro de mi sociedad yo pueda aportar. Porque como personas con discapacidad también aportamos, no solamente pedimos”*

▶▶▶ *“No nos subestimen. Hubo mucha gente que desde el punto de vista de la discapacidad dijeron “¿qué puede hacer?” Por el hecho de tener una discapacidad eres subestimado. Por el hecho de usar una silla de ruedas, de usar bastón, de no escuchar, de no ver, no significa que no vales como persona. Al ser una persona con discapacidad simplemente quieres igualdad de oportunidades, quieres que esas barreras de accesibilidad sean derribadas”*

## Igualdad y no discriminación

El enfoque de derechos nos dice que todas las personas podemos tener aspiraciones legítimas, es decir, construir un plan de vida y disfrutar de bienestar, desde el reconocimiento recíproco de todas y todos como personas sujetas de derechos. Para ello es necesario colocar a la igualdad y no discriminación como un principio y un derecho para toda la familia humana. La Convención está en dicha sintonía. También lo están todos los tratados de derechos humanos y las leyes nacionales y locales que hemos incluido en la siguiente tabla.

**Tabla 6. Principales tratados internacionales que prohíben la discriminación**

Tratado	Artículos
Convención Americana sobre Derechos Humanos	Artículo 1, 2, 24
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	Artículo 26
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	Artículo 2.2
Protocolo de San Salvador	Artículo 3

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7. Principales normas federales que prohíben la discriminación**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	<i>Artículo 1o. [...]</i>  <i>Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las <b>discapacidades</b>, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.</i>
Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación	<i>Artículo 4.</i>  <i>Queda prohibida toda práctica discriminatoria que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades [...]</i>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 8. Principales normas de la Ciudad de México que prohíben la discriminación**

---

Constitución Política de la Ciudad de México	<i>Artículo 4</i>  (...)  <i>C. Igualdad y no discriminación</i> (...)  <i>2. Se prohíbe toda forma de discriminación, formal o de facto, que atente contra la dignidad humana o tenga por objeto o resultado la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de los derechos de las personas, grupos y comunidades, motivada por origen étnico o nacional, apariencia física, color de piel, lengua, género, edad, discapacidades, condición social, situación migratoria, condiciones de salud, embarazo, religión, opiniones, preferencia sexual, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, características sexuales, estado civil o cualquier otra. También se considerará discriminación la misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, islamofobia, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia. La negación de ajustes razonables, proporcionales y objetivos, se considerará discriminación.</i>
--	---

Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México

*Artículo 5*

*Se prohíbe toda forma de discriminación formal o de facto, entendiéndose por ésta a aquella conducta injustificada que tenga por objeto o resultado la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de los derechos de las personas, grupos y/o comunidades, motivada por su origen étnico, nacional, lengua, género, identidad de género, expresión de rol de género, preferencia sexual u orientación sexual, características sexuales, edad, **discapacidades**, condición jurídica, social o económica, apariencia física, tono de piel, condición de salud mental o física, incluyendo infectocontagiosa, psíquica o cualquier otra, características genéticas, embarazo, religión, condición migratoria, de refugio, repatriación, apátrida o desplazamiento interno, solicitantes de asilo, otras personas sujetas de protección internacional y en otro contexto de movilidad humana; opiniones, identidad o afiliación política, estado civil, trabajo ejercido, por tener tatuajes, perforaciones corporales u otra alteración física, por consumir sustancias psicoactivas o cualquier otra que atente contra la dignidad humana, libre desarrollo de la personalidad o tenga por objeto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos.*

*También será considerada como discriminación la bifobia, homofobia, lesbofobia, transfobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, islamofobia y aporofobia.*

*Asimismo, la negación de ajustes razonables proporcionales y objetivos, se considerará discriminación.*

Fuente: Elaboración propia

El derecho a la igualdad de todas las personas es el derecho a ser reconocidas con dignidad, tratadas con respeto y poder participar en igualdad de condiciones en cualquier ámbito de la vida social. La falta de igualdad se ve reflejada en lo económico o en cuestiones socioculturales como la falta de oportunidades y el maltrato.

Sin embargo, debemos reflexionar ¿por qué si los seres humanos nos hemos reconocido como iguales a partir de la reivindicación de derechos civiles y políticos comunes, siguen subsistiendo la desigualdad y la discriminación en poblaciones que comparten ciertas características específicas? Una pista para entender esta situación es reflexionar acerca del concepto de igualdad que tenemos. Mencionaremos así, que no basta con nombrarnos y reconocernos como iguales ante la ley si no advertimos la persistente situación de desventaja que viven ciertos colectivos humanos, como lo es el de las personas con discapacidad.

Surgen, entonces, dos definiciones acerca de igualdad que nos pueden ayudar a comprender:

**Tabla 9. Definiciones sobre la igualdad**

<b>Igualdad formal</b>	<b>Igualdad material, de hecho o sustantiva</b>
La ley es neutra, ya que protege a todas las personas sin hacer distinciones. La protección es, en teoría, accesible para toda persona. Sin embargo, el hecho de que las leyes no reconozcan las desventajas históricas a las que se han enfrentado ciertos grupos humanos, termina perpetuando la exclusión y la discriminación.	Se deben modificar situaciones que impiden a las personas, particularmente a quienes pertenecen a colectivos históricamente discriminados, el ejercicio pleno de derechos y acceso a oportunidades mediante acciones específicas en lo jurídico o social, así como en las políticas públicas.

Fuente: Elaboración propia

En el caso de las personas con discapacidad, se reconocerá la discriminación cuando nos demos cuenta que las leyes, las normas sociales, la cultura, el espacio público, los servicios y bienes, el transporte, o bien, el ejercicio de derechos, se han construido para un tipo de individuo: el que no tiene discapacidad, es decir para personas que pueden ver, escuchar, caminar, que tienen ciertas capacidades cognitivas, habilidades psicosociales, gestión de las emociones o maneras de comunicarse calificadas como positivas y correctas. Como consecuencia de esta situación las personas con discapacidad son excluidas al carecer de una o varias de estas supuestas cualidades funcionales.

Para ahondar en el tema, se reconocerán dos formas de entender la discriminación. Nos interesa en particular, entender la discriminación desde dos aspectos:

**Tabla 10. Formas de entender la discriminación**

<b>Desde lo cultural</b>	<b>Desde lo legal</b>
Conductas socialmente extendidas de desprecio o invisibilización hacia personas consideradas como inferiores o indignas, basadas en creencias como estereotipos, prejuicios y estigmas que terminan justificando la negación o restricción de derechos.	Distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basa en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición social, y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas. <sup>10</sup>

Fuente: Elaboración propia

<sup>10</sup> Comité de Derechos Humanos (1989), Observación General Núm. 18 sobre no discriminación, párr. 7.

La Convención define en su artículo 2 la discriminación por motivos de discapacidad de la siguiente manera:

*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 condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Esto incluye todas las formas de discriminación, y, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.*

Asimismo, el artículo 5 de la Convención expresa cómo se debe entender el derecho a la igualdad y no discriminación de una manera más amplia y específica que cuando se trate de personas con discapacidad:

1. *Los Estados Partes reconocen que todas las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella y que tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna.*
2. *Los Estados Partes prohibirán toda discriminación por motivos de discapacidad y garantizarán a todas las personas con discapacidad protección legal igual y efectiva contra la discriminación por cualquier motivo.*
3. *A fin de promover la igualdad y eliminar la discriminación, los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables.*
4. *No se considerarán discriminatorias, en virtud de la presente Convención, las medidas específicas que sean necesarias para acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad.*

En otras palabras, un trato desigual para poner en condiciones de igualdad a una persona que está en desventaja no implica que haya discriminación. Si no reconocemos la existencia de distintos tipos de barreras a las que se enfrentan personas con características específicas, ni se implementan acciones concretas para “emparejar el piso”, se estará desprotegiendo y perpetuando la exclusión, y por lo tanto, alimentando la desigualdad y la discriminación.

Desde el enfoque del derecho a la igualdad y la no discriminación se han reconocido tres tipos de medidas para generar igualdad sustantiva. En la siguiente tabla identificamos ejemplos de estas estrategias para el caso de personas con discapacidad:

**Tabla 11. Ejemplos de estrategias para generar igualdad sustantiva en el caso de personas con discapacidad**

Nombre de la estrategia para generar igualdad sustantiva	Definición	Ejemplos de implementación en discapacidad
Medidas de inclusión	Acciones que buscan prevenir o corregir exclusión o desventajas para que todas las personas gocen y ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación incluyente.</li> <li>- Justicia accesible.</li> <li>- Programas de inclusión laboral para personas con discapacidad.</li> <li>- Transversalización de la perspectiva de discapacidad en las políticas públicas.</li> <li>- Campañas de toma de conciencia sobre derechos de personas con discapacidad.</li> </ul>
Medidas de nivelación	Acciones que buscan eliminar barreras físicas, legales, en la comunicación, etc., para el ejercicio pleno y efectivo de los derechos y libertades de grupos humanos históricamente discriminados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustes razonables para eliminar barreras y acceder al derecho al trabajo, al derecho a la educación, etcétera.</li> <li>- Ajustes de procedimiento para eliminar barreras y acceder a la justicia.</li> </ul>
Acciones afirmativas o medidas especiales	Acciones especiales, preferentes y, sobre todo, de carácter temporal a favor de personas o grupos en situación de discriminación. Su objetivo es corregir desigualdades en el goce o ejercicio de derechos y libertades. Buscan acelerar los procesos de igualdad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuotas electorales, laborales, académicas, etcétera, exclusivas para personas con discapacidad.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

La discriminación no siempre es una manifestación tan evidente como lo demuestra la siguiente tabla:

**Tabla 12. Formas de discriminación por motivos de discapacidad**

Tipo	Ocurre cuando	Ejemplo
<b>Directa</b>	La persona con discapacidad recibe un trato menos favorable con motivo de la discapacidad o por alguna causa relacionada con la discapacidad. Cuando una persona no puede ejercer sus derechos por tener una discapacidad o por la discapacidad de alguien más.	Una institución no contrata a personas con discapacidad ya que, de acuerdo a las personas empleadoras, son menos capaces y representan una carga.  Hay leyes que restringen o limitan derechos a personas con discapacidad intelectual o psicosocial, como el derecho a la capacidad jurídica.  También la familia de una persona con discapacidad puede enfrentar discriminación. ¿Qué quiere decir esto? Quiere decir que si a la familia de una persona con discapacidad se le niega un seguro de gastos médicos no solo se está discriminando a esta persona, sino también a sus familiares.
<b>Indirecta</b>	Las leyes, políticas públicas o prácticas son aparentemente neutras pero perjudican de manera desproporcionada a las personas con discapacidad al no reconocer su desventaja inicial y necesidades particulares.	Una escuela permite que personas sordas señantes se inscriban, pero las clases se imparten sin interpretación en Lengua de Señas.  El voto es libre y secreto para todo el mundo (apariencia de neutralidad), pero no se contempla que hay personas con discapacidad que necesitan que alguien las apoye para votar, así que muchas no pueden hacerlo (discriminación).
<b>Por negación de ajustes razonables (o de procedimiento si se trata del derecho de acceso a la justicia).</b>	Se está ante una situación donde para poder garantizar el ejercicio de un derecho es indispensable realizar adaptaciones adecuadas y éstas son negadas.	Una persona usuaria de silla de ruedas solicita en su empleo que se hagan modificaciones para que el baño de su oficina sea accesible y le dicen que ello genera un costo muy alto y no proponen ninguna otra alternativa, entonces la están discriminando por denegación de ajustes razonables.

Fuente: Elaboración propia



Cuando a los prejuicios, estereotipos y estigmas en torno a la discapacidad se suman otros relacionados con el género y con los roles establecidos con base en el género (*roles de género*), con la raza, el origen étnico, la religión, la edad, la condición socioeconómica u otros factores,<sup>12</sup> o con otras características o condiciones individuales, los contextos de discriminación son mayores.

“Un estereotipo de género es una opinión o un prejuicio generalizado acerca de atributos o características que hombres y mujeres poseen o deberían poseer o de las funciones sociales que ambos desempeñan o deberían desempeñar. Un estereotipo de género es nocivo cuando limita la capacidad de hombres y mujeres para desarrollar sus facultades personales, realizar una carrera profesional y tomar decisiones acerca de sus vidas y sus proyectos vitales. Los estereotipos nocivos pueden ser hostiles o negativos (por ejemplo, las mujeres son irracionales) o aparentemente benignos (por ejemplo, las mujeres son protectoras). Por ejemplo, sobre la base de este último estereotipo de que las mujeres son más protectoras, las responsabilidades del cuidado de los hijos suele recaer sobre ellas de manera casi exclusiva.”<sup>13</sup>

Al respecto, la Convención considera en su articulado un enfoque interseccional y como consecuencia, hace énfasis en las medidas que deben tenerse en cuenta para generar igualdad y eliminar la discriminación, particularmente, en el caso de mujeres, niñas, niños y adolescentes con discapacidad. Ejemplo de ello son los siguientes puntos en el Preámbulo de dicho Tratado Internacional:

- q) *Reconociendo que las mujeres y las niñas con discapacidad suelen estar expuestas a un riesgo mayor, dentro y fuera del hogar, de violencia, lesiones o abuso, abandono o trato negligente, malos tratos o explotación,*
- r) *Reconociendo también que los niños y las niñas con discapacidad deben gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas, y recordando las obligaciones que a este respecto asumieron los Estados Partes en la Convención sobre los Derechos del Niño,*
- s) *Subrayando la necesidad de incorporar una perspectiva de género en todas las actividades destinadas a promover el pleno goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales por las personas con discapacidad.*

---

12 Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (1999), Recomendación general No. 25 sobre el párrafo 1 del artículo 4 de la CEDAW, referente a medidas especiales de carácter temporal. Disponible en [https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/General%20recommendation%2025%20\(Spanish\).pdf](https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/General%20recommendation%2025%20(Spanish).pdf)

13 Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2018), El rol del poder judicial en el abordaje de estereotipos de género nocivos. Disponible en [https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/WRGS/CN\\_ArgentinaJune2018.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/WRGS/CN_ArgentinaJune2018.pdf)

**Tabla 13. Ejemplos de intersección de estereotipos**

Estereotipo de género y roles de género	Estereotipo por condición de discapacidad	Resultado	Discriminación y/o Violación a derechos humanos
Las mujeres son las encargadas de cuidar a las hijas e hijos (rol de género) y deben ser buenas madres (estereotipo de género).	Las personas con discapacidad no son capaces de criar a sus hijas o hijos.	“Las mujeres con discapacidad al ser incapaces, no deberían tener hijas o hijos”.	Esterilizaciones forzadas Abortos sin consentimiento Negación de la patria potestad y del cuidado personal de las hijas e hijos.
Todas las mujeres están locas (estereotipo de género).	Las personas con discapacidad psicosocial siempre desvarían.	“Si una mujer con discapacidad psicosocial declara haber sido maltratada, no es posible creerle porque está loca”.	Negativa a tomar declaración Negativa a iniciar una carpeta de investigación. Su declaración en juicio puede ser menos valorada por tribunales.

Fuente: Elaboración propia

¿Cómo identificar un trato discriminatorio?

**Tabla 14. Elementos para identificar tratos discriminatorios desde la Ley**

1	¿Se está cometiendo un acto u omisión que distingue, excluye u otorga un trato diferente a una persona o grupo de personas?
2	Esa distinción, exclusión o trato diferenciado ¿Está motivado por su condición personal, etnia, género, origen nacional o social, preferencia sexual, discapacidad, etc.?
3	¿Este acto u omisión genera limitación o negación de derechos humanos de esa persona o grupo social?
SÍ = DISCRIMINACIÓN	

Fuente: Ortega, Adriana, et. al. “Herramientas para una comprensión amplia de la desigualdad sustancial y la no discriminación” en Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Programa de capacitación y formación profesional en derechos humanos, 2011.

Los siguientes ejemplos pueden servir para identificar en qué casos sí y en cuáles no estamos en presencia de un trato discriminatorio atendiendo a estos elementos. Probablemente las situaciones más sencillas de identificar como discriminatorias son aquellas que establecen directamente la limitación de un derecho por ser, por ejemplo, una persona con discapacidad. Cuando una persona se presenta en una ventanilla a hacer un trámite como solicitar su acta de nacimiento o su credencial de elector y la persona que le atiende le solicita que esté presente un “representante” o “tutor” entonces se está: 1. Realizando un acto que distingue, excluye u otorga un trato diferente; 2. La distinción está basada justamente en la discapacidad; 3. La acción limita su derecho a contar con documentación de identidad.

Situaciones más complicadas de identificar surgen de disposiciones y prácticas que al parecer se encuentran expresadas en términos neutrales, es decir, que no incluyen una distinción o restricción explícita pero que en realidad sí impactan de manera desproporcionada y adversa a ciertos grupos. Así, por ejemplo, fijar un rango de edad para ocupar un puesto de trabajo afecta de manera desproporcionada a las personas que sobrepasan ese rango; solicitar la realización de exámenes médicos para ser contratado excluye a personas que tienen una discapacidad. Aunque se podría argumentar que estas distinciones tienen el objetivo de proteger o cuidar supuestamente a la persona con discapacidad, en realidad estas prácticas atentan contra la dignidad, autonomía y el ejercicio de derechos.

## CAPÍTULO 4.

# ¿QUÉ PUEDO HACER PARA GARANTIZAR LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD?



*“Que te vean como persona, que sí sabes, que sí entiendes, que solo necesitas un servicio, porque a veces te hacen sentir que eres alguien que no sabe, que no tienes la capacidad, que no entiendes, que no estás en el lugar indicado. De entrada, tienes que pensar en que es una persona que puede.”*

De este testimonio se deriva una primera acción encaminada a garantizar la igualdad de oportunidades e inclusión de las personas con discapacidad: tomar conciencia sobre las múltiples barreras a las que se enfrentan, así como a los prejuicios, estereotipos y estigmas en torno a las mismas.

Siguiendo esta línea de pensamiento, el Protocolo busca abonar en la consecución de lo establecido en el artículo 8 sobre toma de conciencia de la Convención, el cual señala como obligación la adopción de medidas inmediatas, efectivas y pertinentes para:

- a) *sensibilizar a la sociedad, incluso a nivel familiar, para que tome mayor conciencia respecto de las personas con discapacidad y fomentar el respeto de los derechos y la dignidad de estas personas;*
- b) *luchar contra los estereotipos, los prejuicios y las prácticas nocivas respecto de las personas con discapacidad, incluidos los que se basan en el género o la edad, en todos los ámbitos de la vida;*
- c) *promover la toma de conciencia respecto de las capacidades y aportaciones de las personas con discapacidad.*

La toma de conciencia puede entenderse en dos sentidos: el conocimiento y la acción. El conocimiento para comprender los significados otorgados a la discapacidad y las respuestas sociales que se brindan y que afectan directamente la vida de las personas.

A continuación se presentan algunos puntos clave para la toma de conciencia en discapacidad:

### Tabla 15. Toma de conciencia en discapacidad

1	Reconocer los contextos de desigualdad y las situaciones de discriminación que enfrentan las personas con discapacidad.
2	Comprender que la discapacidad depende de las diferentes barreras sociales y actitudinales, no de la condición biológica o funcional de las personas.
3	Generar conocimiento, herramientas y prácticas que garanticen el respeto de los derechos de las personas con discapacidad.
4	Respetar y asegurar plenamente los derechos de las personas con discapacidad.

Fuente: elaboración propia a partir del libro *La discapacidad en el espejo y en el cristal: derechos humanos, discapacidad y toma de conciencia*, artículo 8 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, un camino previo por recorrer.

Esta es la reflexión de una mujer con discapacidad sobre la toma de conciencia:

- ▶ *“No ver a una persona con una etiqueta, sino ver sus capacidades y su dignidad. Sí, su dignidad, a partir de valorar sus capacidades, no de hacer un examen. Si tú no valoras las capacidades de una persona, si tú no sabes de lo que es capaz una persona, sus habilidades, no vas a saber cómo llevar al acto sus derechos como persona con discapacidad o como persona en general. De ahí parte la dignidad de la persona. Si tú no respetas eso de darte tiempo para conocer de qué va a lo mejor te estás perdiendo de mucho.”*

Además de la toma de conciencia, es indispensable comprender los alcances de cuatro herramientas clave para que las personas con discapacidad participen en igualdad de condiciones que las demás: la accesibilidad, el diseño universal, los ajustes razonables y los ajustes de procedimiento.

## Accesibilidad

Es posible entenderla como un principio que se constituye en un eje rector para evitar la vulneración de derechos y como un derecho llave que está estrechamente vinculado con la igualdad de oportunidades para participar en la sociedad y con la capacidad de tomar decisiones sobre la propia vida. Asimismo, la accesibilidad es indispensable para que las personas con discapacidad vivan en comunidad.

La accesibilidad beneficia a todas las personas y es “una condición previa esencial para que las personas con discapacidad disfruten de manera efectiva y en condiciones de igualdad de los derechos políticos, civiles, económicos, sociales y culturales”.<sup>14</sup> Este derecho tiene dos sentidos:

<sup>14</sup> Comité sobre los derechos de las Personas con Discapacidad (2014), Observación General Núm. 2 sobre el derecho a la accesibilidad, p. 2.

- 1) *Garantizar la accesibilidad desde el inicio.*
- 2) *Eliminar barreras de forma progresiva y constante.*

Para lograr la accesibilidad universal es necesario contar con dos estrategias complementarias. La primera es el diseño universal que consiste en planear y crear desde el inicio entornos, procesos, bienes, productos y servicios que puedan ser usados por el mayor número posible de personas. La segunda son los ajustes razonables que están presentes cuando el diseño universal no cubre todas las necesidades, con ellos se busca adaptar el entorno a necesidades particulares.<sup>15</sup>

Generalmente, la accesibilidad se relaciona con la eliminación de los obstáculos más perceptibles y presentes en el entorno físico, pero su aplicación no se limita únicamente a ese tema. Aunque existen diferentes criterios para determinar los alcances de la accesibilidad, nos interesa reconocer este principio y derecho desde una perspectiva centrada en tres ámbitos:

1. **Entorno físico**, nos referimos tanto a los espacios públicos abiertos como vialidades, plazas, parques, estacionamientos, etc.; como a construcciones arquitectónicas, es decir, cualquier lugar donde exista interacción social.
2. **Transporte**, hablamos de los medios que utilizamos para desplazarnos: vehículos propios, autobuses, metro, etc.
3. **Información y comunicaciones**, se trata de todo aquel medio, forma o técnica que haga posible que una persona acceda a la comunicación y a la información. En el caso de las personas con discapacidad debemos tener en cuenta desde el Braille, la Lengua de Señas Mexicana, la Lectura Fácil, las comunicaciones alternativas y aumentativas, los gestos, la mímica, la audiodescripción, el subtítulaje; hasta las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's). En este apartado también hay que considerar a la Accesibilidad Web.

A partir de esta información nos será más fácil reconocer que para favorecer el acceso a productos, bienes, servicios, procesos, espacio público, transportes y medios de comunicación e información, es fundamental construir una **cadena de accesibilidad**, es decir, que en todo momento en que se dé la interacción de la persona con discapacidad con el entorno, siempre se eliminen las barreras que impidan o dificulten la participación.

Por otro lado, también es importante reconocer a la **accesibilidad cognitiva** como elemento transversal para transmitir información y generar productos, servicios y espacios accesibles ya que ésta favorece el uso y comprensión para todas las personas de los mismos.<sup>16</sup> Ejemplos de herramientas de accesibilidad cognitiva son la señalética en el espacio público, los pictogramas o la lectura fácil.

---

<sup>15</sup> Palacios, Agustina (2015). Una introducción al modelo social de la discapacidad y su reflejo en la Convención. En Elizabeth Salmón y Renata Bregaglio, Nueve conceptos clave para entender la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

<sup>16</sup> Plena Inclusión. (s. f.). Diccionario fácil. Recuperado 29 de abril de 2021 de <http://diccionariofacil.org/diccionario/A/accesibilidad-cognitiva.html>

Requerimos comprender a la accesibilidad en toda su complejidad y amplitud para reconocer que, además de la instalación de rampas y adecuaciones a los edificios, son necesarias las formas de asistencia humana o animal, los dispositivos o productos de apoyo, el uso de señalización adecuada para asegurar la movilidad, el desplazamiento y el uso de todas las instalaciones, servicios y productos. La accesibilidad también incorpora el uso de herramientas alternativas y aumentativas de comunicación, inteligencia artificial, virtualidad, personas intérpretes profesionales de lengua de señas, el uso del Braille en documentos y señalizaciones, guías podó táctiles, grabaciones de audio y audiodescripciones, formatos de fácil lectura y comprensión, tecnologías de la información y la comunicación, personas consultoras técnicas en materia de discapacidad o facilitadoras de justicia, entre otros.

► *“Un día la directora de mi área me preguntó si podía hacer unos oficios y le dije sí, nada más que me los pase; luego la compañera de los oficios llegó y me los dió así, en la mano y le dije ‘Ah pues está muy bien, pero pues léemelos’ y me dijo ‘¿Qué no los puedes leer así con las manos?’ y le dije que no tengo habilidades psíquicas, no entendió y le dijo a la directora que yo no quería hacer el trabajo. Luego le dije ya había encontrado la solución, ‘tómale una foto y con ayuda de la tecnología que transforma el 90% en texto, no es 100% segura, tiene errores pero se entiende bien.’*

Ahora hagamos el ejercicio de comparar las implicaciones de la accesibilidad para que las personas con discapacidad ejerzan sus derechos, disfruten del espacio público, servicios, productos, reciban información, se comuniquen y vivan en comunidad, con lo que establece nuestra Constitución Política local en su artículo 12, en cuanto al Derecho a la Ciudad:

1. *La Ciudad de México garantiza el derecho a la ciudad que consiste en el uso y el usufructo pleno y equitativo de la ciudad, fundado en principios de justicia social, democracia, participación, igualdad, sustentabilidad, de respeto a la diversidad cultural, a la naturaleza y al medio ambiente.*
2. *El derecho a la ciudad es un derecho colectivo que garantiza el ejercicio pleno de los derechos humanos, la función social de la ciudad, su gestión democrática y asegura la justicia territorial, la inclusión social y la distribución equitativa de bienes públicos con la participación de la ciudadanía.*

Podemos reconocer, así, que para que todas las personas con discapacidad ejerzan su Derecho a la Ciudad, debe haber accesibilidad en el entorno y la interacción social como condición previa.

## Diseño universal

El diseño universal es una herramienta que nos beneficia a todas las personas. En el artículo 2 de la Convención se define como:

*El diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.*

Su aplicación debe garantizar el pleno acceso, en igualdad de condiciones y sin restricciones a los consumidores potenciales, de manera que se considere su dignidad y la diversidad. Se debe destacar que su aplicación inicial trae una ventaja económica, pero cuando sea necesario hacer la eliminación de barreras en un momento posterior las autoridades no se podrá utilizar al costo como excusa para no eliminar de forma gradual los obstáculos para la accesibilidad. El Diseño universal tiene las siguientes características:

1. **Equidad de uso.** El diseño es útil y comercializable para personas con diversas capacidades.
2. **Flexibilidad de uso.** El diseño se adapta a un amplio rango de preferencias individuales y capacidades.
3. **Simple e intuitivo.** El diseño es fácil de entender independientemente de la experiencia, conocimiento, nivel cultural o capacidad de concentración.
4. **Información perceptible.** El diseño transmite la información necesaria de forma eficaz para el usuario, independientemente de las condiciones ambientales o de sus capacidades sensoriales.
5. **Tolerancia al error.** El diseño minimiza el peligro y las consecuencias negativas producidas por acciones accidentales o no intencionadas.
6. **Bajo esfuerzo físico.** El diseño debe ser usado de forma cómoda y eficiente con el mínimo esfuerzo.<sup>17</sup>

---

**17** Rose, Bettye, et al (1997), *The Principles of Universal Design*, trad. CNDH, North Carolina State University, The Center for Universal Design, Estados Unidos. Citado por Comisión Nacional de Derechos Humanos (2019), Informe especial sobre el derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad, pp 37 y 38. Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf>

**Tabla 16. Comparativa con respecto al diseño universal**

Propósito	Sin diseño universal	Con diseño universal
Abrir una puerta, ventana o llave de agua	Perillas o pomos: Están creadas para usarse de manera manual. El uso es prácticamente imposible para personas con problemas de motricidad en las manos, personas con amputación en el antebrazo, etc.	Manijas o palancas: No es indispensable utilizarlas manualmente, se pueden empujar con otras partes del cuerpo, como codo, barbilla, hombro, etc.
Ordenar el tránsito peatonal y vehicular	Banquetas más elevadas que el arroyo vehicular: Hacen más complicada la movilidad, sobre todo cuando no hay rampas, cuando están mal diseñadas o se encuentran bloqueadas	Banquetas y arroyo vehicular al mismo nivel, con bolardos que marcan la separación del tránsito vehicular del peatonal: Favorecen la movilidad de un gran número de personas, incluyendo aquellas que usan productos de apoyo, como silla de ruedas, andaderas, muletas, etc. accesibles para que cualquier persona pueda atravesar la calle en cruces peatonales seguros
Hacer uso del tablero y botones que indican pisos y dirección en un elevador	Pantalla táctil que indica pisos y dirección al toque: Útil para personas que pueden ver. No es usable para personas ciegas	Tablero con Braille en altorrelieve en los botones y en las flechas que indican pisos y dirección: Útil para personas ciegas y que pueden ver.

Fuente: Elaboración propia

## Ajustes razonables

De acuerdo con el artículo 2 de la Convención, los ajustes razonables son:

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

**Tabla 17. Accesibilidad y Ajustes razonables**

	<b>Accesibilidad</b>	<b>Ajustes razonables</b>
<b>Aplicación</b>	Se relaciona con grupos de personas.	Está dirigida a casos particulares.
<b>Obligación</b>	Obligación <i>ex ante</i> , es decir, existe la obligación de proporcionar accesibilidad antes que recibir una petición individual para entrar en un lugar o utilizar un servicio.	Obligación <i>ex nunc</i> , es decir, son exigibles en el momento en que una persona con una limitación los necesita en una determinada situación.

Fuente: Elaboración propia

La razonabilidad de estos ajustes hace alusión a que las modificaciones no deben producir un perjuicio para quien los realiza, sea económico o de cualquier otra índole, a esto se le denomina como carga excesiva. Es decir, una de sus características principales es que están sujetos a un examen de proporcionalidad. La carga de la prueba para evaluar si es una carga excesiva o no recae sobre quién los realiza, nunca sobre quien los solicita. Al igual que los costos.

Los ajustes razonables no sustituyen la obligación de garantizar el derecho a la accesibilidad, más bien buscan satisfacer una necesidad particular ante la ausencia de accesibilidad o por características muy específicas en un persona con discapacidad que se esté enfrentando a barreras para ejercer sus derechos. Es importante resaltar que los ajustes razonables no son tratos privilegiados ni especiales, son un derecho y se implementan de manera individualizada.

Si se comprueba que un ajuste razonable es una carga excesiva para quien los implementa, deben brindarse otras opciones respetando las decisiones y preferencias de las personas con discapacidad que los solicitan. La denegación injustificada de ajustes razonables constituye una forma de discriminación por motivos de discapacidad. De ahí la obligación de las y los servidores públicos de realizar las modificaciones y adaptaciones que se requieran en un caso particular.

**Tabla 18. Ejemplos de ajustes razonables**

Situación	Necesidad de la persona con discapacidad	Barreras	Ajustes razonables
Laura tiene discapacidad auditiva y asiste a ventanilla a resolver un periodo vencido de su impuesto predial.	Comunicarse con la persona que la atiende para aclarar la situación.	Ninguna de las personas que trabaja en esa oficina es usuaria de Lengua de Señas Mexicana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La persona que atiende a Laura se comunica con ella de manera escrita y usando preguntas cerradas.</li> <li>-Laura sabe leer los labios y la persona que la atiende habla de forma clara, sin exagerar la gesticulación, mirándola directamente.</li> <li>-La persona que atiende a Laura le informa de manera clara y sencilla que también puede hacer esa aclaración en línea, indicándole cuál es la dirección de la página web.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Es muy probable que, como parte de su derecho, alguna persona con discapacidad solicite la realización de un ajuste razonable al ser usuaria de los servicios públicos, por ello es importante reconocer cuál es la mecánica que posibilita su implementación.

**Tabla 19. Guía para la aplicación de los ajustes razonables**

Detectar los obstáculos que menoscaban el goce de derechos de las personas con discapacidad, mediante un diálogo con la persona que requiera el ajuste y la autoridad garante.

Evaluar si el ajuste es realizable, material y jurídicamente.

Evaluar si dicho ajuste es necesario y adecuado para garantizar el ejercicio del derecho obstaculizado.

Poner a consideración si este ajuste razonable impone una carga desproporcionada o indebida a la parte garante. Para ello es necesario evaluar la relación de proporcionalidad entre los medios empleados y el fin.

Velar por que el ajuste razonable sea el adecuado para lograr su finalidad.

Garantizar que los costos no recaigan sobre las personas con discapacidad.

En el caso de alegarse una negación de ajustes razonables por ser una carga desproporcionada se debe velar que la carga de la prueba recaiga en la parte garante. Además, la justificación de la negación se deberá fundamentar en criterios objetivos, se debe de analizar y comunicar a la parte que requiere los ajustes. Recordemos que una de las formas de discriminación por motivos de discapacidad es la negación de ajustes razonables.

Cuando una persona con discapacidad sea usuaria de algún servicio público y te toque atenderla, pregúntale, directamente y desde el principio, si requiere de algún ajuste o apoyo. ◀◀◀◉

Un ejemplo de buena práctica es que en las instituciones, organismos y dependencias públicas se desarrollen procesos y se creen formatos accesibles para que personas con discapacidad, soliciten formalmente ajustes razonables para realizar trámites, utilizar servicios públicos e, incluso, si laboran en alguna instancia del Gobierno de la Ciudad de México. ◀◀◀◉

## Ajustes de procedimiento

Los ajustes de procedimiento son medidas que permiten a las personas con discapacidad participar activamente en todos los procedimientos judiciales y en cualquiera de sus etapas, ya sea como participantes directos, quienes son fundamentales para los fines del proceso, o como participantes indirectos, es decir, como quienes desempeñan funciones que contribuyen a la administración de justicia en calidad de experto o experta calificada, jurado, juez o jueza, abogada o abogado, entre otros.

También se incluyen las adaptaciones procesales que tienen el objetivo de garantizar la igualdad procesal, el derecho a un juicio justo, la participación efectiva y sin discriminación en la administración de justicia. Son mencionadas en el artículo 13 sobre el derecho al acceso a la justicia de la Convención:

*Los Estados parte asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares.*

Su objetivo es garantizar la igualdad en el acceso a la justicia y con ello gozar y ejercer de todos los derechos y libertades fundamentales. Por estas razones, los ajustes de procedimiento tienen dos características principales:

1. No deben someterse a un examen de proporcionalidad para evaluar si su implementación implica una carga desproporcionada. Negar estos tipos de ajustes es una forma de discriminación por motivos de discapacidad.
2. Son modificaciones, adaptaciones y herramientas que se diseñan caso por caso, de manera individualizada y basándose en las necesidades específicas de la persona con discapacidad.

La implementación de ajustes de procedimiento en el sistema de justicia deben realizarse siguiendo los siguientes principios de actuación:

## **Imparcialidad**

Es importante advertir que al llevar a cabo ajustes de procedimiento no se busca la protección de la persona con discapacidad o mejorar su posición dentro del proceso en perjuicio de la contraparte. Se deben realizar teniendo como marco de referencia la garantía de igualdad procesal entre las partes.

## **Participación plena y efectiva**

Las personas con discapacidad deben tener un rol activo en la toma de decisiones y ser involucradas de manera significativa, sin que terceras personas las representen. Para ello es necesario que los ajustes de procedimiento se implementen tomando en cuenta su voluntad y sus necesidades.

## **Individualización**

La individualización indica que al implementar ajustes de procedimiento se haga dependiendo de las necesidades específicas de cada persona. Deben hacerse caso por caso y regirse por la flexibilidad. Incluso en los casos de personas con condiciones de discapacidad similares los ajustes de procedimiento no serán los mismos. Por ejemplo, si dos personas con discapacidad auditiva se enfrentan a barreras en la comunicación, los ajustes a implementar no necesariamente son los mismos: una de ellas podrá requerir interpretación en Lengua de Señas Mexicana y la otra podría necesitar leer los labios, así quien le brinda información debería estar en un lugar iluminado, hablarle frente a frente y en lenguaje sencillo.

## **Pertinencia**

Los ajustes de procedimiento deben ser adecuados y eficientes para eliminar las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad. Se debe valorar en qué medida están contribuyendo a que las personas participen de manera efectiva.

Además, deben guiarse por el respeto y la aceptación de la diversidad. Así como ser flexibles para adaptarse a las diferentes necesidades que presentan las personas en tiempo y lugar.

## **Respeto por la voluntad y la autonomía individual**

La mejor fuente de información sobre los ajustes de procedimiento o cualquier otro tipo de modificación que facilite la participación al eliminar barreras, es la persona misma. Cuando se habla del nuevo paradigma de la discapacidad se plantea que las decisiones, la voluntad y las preferencias de la persona deben estar en el centro. Los ajustes de procedimiento se dan a partir del reconocimiento de la capacidad jurídica plena.

Ello frente a la tendencia que ha existido a lo largo de la historia de considerar que las personas con discapacidad no pueden expresar su opinión o requieren de una persona que las represente y que decida por ellas. Es fundamental reconocer la voluntad, los intereses y las preferencias de las personas con discapacidad y para ello será en primera instancia entablar un puente de comunicación.

A continuación se presenta un cuadro comparativo entre los ajustes razonables y los ajustes de procedimiento.

**Tabla 20. Diferencias entre ajustes razonables y ajustes de procedimiento**

	<b>Ajustes razonables</b>	<b>Ajustes de procedimiento</b>
<b>Fundamentación legal</b>	Artículo 2 de la CDPD	Artículo 13 de la CDPD
<b>Ámbito de aplicación</b>	Término utilizado para las modificaciones que requiera una persona con discapacidad en todos los ámbitos de su vida.	Término utilizado específicamente para el ámbito de la justicia.
<b>Restricciones para su aplicación</b>	Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular.	Se tienen que otorgar obligatoriamente en todo procedimiento judicial y en cualquier etapa del proceso.
<b>Implementación</b>	Caso por caso. No es obligación prever el ajuste, éste se implementa una vez que la persona lo solicita.	Caso por caso. Las autoridades judiciales deben implementar los ajustes.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 21. Ejemplos de Ajustes de procedimiento en el Sistema de Justicia**

Situación	Condición	Barreras	Ajustes
<p>Karla participa como víctima en un proceso penal y tiene una condición del espectro autista</p>	<p>Nerviosismo ante situaciones nuevas.</p> <p>Dificultad para comprender el lenguaje jurídico.</p> <p>Dificultad para comunicarse porque presenta ecolalia.</p>	<p>Ambiente rígido y formal en la audiencia</p> <p>No se cuenta con mecanismos alternativos de comunicación.</p>	<p>Previo a la audiencia se pide que Karla pueda conocer el tribunal y familiarizarse con su funcionamiento y las personas que participarán en el mismo.</p> <p>Se solicita que Karla no esté cerca del acusado durante la audiencia y no pueda verlo. Si es posible que dé su testimonio por videoconferencia.</p> <p>Se solicita el acompañamiento emocional de una persona de confianza y que Karla tenga cerca unas llaves que constituyen su objeto de apego.</p> <p>Se solicita al juzgado utilizar pictogramas y otros medios de comunicación.</p> <p>Se explica a todas las partes el impacto de la ecolalia.</p>
<p>Miguel tiene una discapacidad intelectual y es acusado de robo.</p>	<p>Miguel necesita apoyo para que comprenda conceptos abstractos o pueda ubicarse espacio-temporalmente.</p>	<p>No se cuenta con mecanismos alternativos de comunicación.</p>	<p>Se explica a las partes el impacto de la discapacidad de Miguel.</p> <p>Se solicita a las partes utilizar frases cortas y concretas evitando el uso de conceptos abstractos. Preguntas relacionadas con fechas, ubicación y distancia, por ejemplo, “Indique las fechas en las que fue atacado”; “¿Cuál era la distancia desde la cama hasta la pared?”, “¿Estaba el acusado de pie en su lado izquierdo o lado derecho?” o “Cuéntele al tribunal lo que pasó”, pueden generar confusión. Ante esta situación, solicitar a las partes, sobre todo cuando se decida que es relevante la declaración de la persona con discapacidad, que formulen preguntas sencillas y directas. Si bien parte de la técnica del interrogatorio y contrainterrogatorio puede incluir la formulación de preguntas capciosas, éstas pueden no ser entendidas a cabalidad y generar respuestas imprecisas por parte de la persona con discapacidad.</p>

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO 5.

# ¿QUÉ ES EL LENGUAJE ADECUADO E INCLUYENTE?

Lo que decimos y cómo lo decimos es muy importante. Las palabras que usamos para referirnos o dirigirnos a las personas expresan la forma en cómo las concebimos, de tal manera que si nombramos a una persona con discapacidad visual como “cieguita”, por poner un ejemplo, estamos reproduciendo prejuicios, estereotipos y estigmas que pueden ser ofensivos, injustos o excluyentes, ya que estamos calificando negativamente a la persona con tal diminutivo.

Por ello es acertado decir que una de las muchas formas en las que la discriminación se expresa es a través del lenguaje y de ahí la necesidad no sólo de nombrar de modo correcto, sino también de incorporar la perspectiva de género en el lenguaje y convivencia cotidianas, para así, favorecer la inclusión y trato adecuado de todas las personas.

Los avances en el reconocimiento de los derechos humanos han influido en el lenguaje. Así, por ejemplo, años atrás era común usar para referirse a personas con discapacidad palabras como “impedidos”, “inválidos”, “minusválidos”, “discapacitados”, términos que denotan incapacidad, dependencia, anulación y enfermedad. Existen al menos tres tipos de términos incorrectos que vulneran la dignidad de la persona con discapacidad:

**Peyorativos.**- Son términos que califican negativamente, con desprecio o poco respeto. Se incluye a los adjetivos sustantivados como “el discapacitado”, “la esquizofrénica”, “los minusválidos”, etcétera.

**Diminutivos.**- Son palabras que indican pequeñez o poca importancia. Cuando se emplean haciendo referencia a personas con discapacidad, suelen tener un sesgo de lástima o condescendencia, algunos ejemplos son “el mudito”, “la cojita”, “los enanitos”.

**Eufemismos.**- Son expresiones que buscan suavizar o esconder algo que en el fondo resulta incómodo, vergonzoso o que se percibe como malo o indeseable. Algunos ejemplos son “personas especiales” o “personas con capacidades diferentes”.

Se debe evitar el uso de términos clínicos para identificar o referirse a la persona con discapacidad o, por lo menos, restringir su utilización a lo estrictamente indispensable. Igualmente, son inadecuadas las referencias que asocian la discapacidad al sufrimiento y la dolencia o a percepciones inspiracionales o voluntaristas.

En la actualidad se habla de “personas con discapacidad” para dar cuenta de que la discapacidad no antecede a la persona y su dignidad. La discapacidad es una condición, situación o identidad que forma parte de la vida, junto con muchas otras características individuales. El término “persona con discapacidad” es una de las

tantas categorías jurídicas emanadas del enfoque de derechos humanos, y el marco normativo internacional resultante, que busca reconocer la dignidad de la persona a través de una terminología aceptada por las propias personas a las que hace referencia y respetuosa de la diversidad humana. Por ello la importancia de que las personas servidoras públicas utilicen correctamente, y en las circunstancias idóneas, este término.

Además de lo expuesto en cuanto al concepto “persona con discapacidad” como categoría jurídica (y política), debemos resaltar que en la Ciudad de México las personas con discapacidad son reconocidas como un Grupo de Atención Prioritaria, es decir, un grupo humano en el que se deben realizar, desde las instancias públicas, medidas específicas que acorten o eliminen brechas de desigualdad. ◀◀⊙

Utilizar un lenguaje adecuado e incluyente implica hacer uso de conceptos que resaltan la diversidad de cuerpos, formas de ser, comportamientos o que colocan a la persona antes que cualquier condición o situación. De esta manera, es necesario que todas las personas que laboran en el servicio público se familiaricen y hagan uso de un lenguaje que refleje el respeto de la dignidad inherente de las personas con discapacidad. A continuación, exponemos una serie de conceptos que deben evitarse y aquellos que son adecuados:

**Tabla 22. Lenguaje incluyente en discapacidad**

<b>Términos que NO deben ser usados</b>	<b>Es incorrecto porque:</b>	<b>Lenguaje adecuado</b>	<b>Es correcto porque:</b>
<b>Discapacitada, Discapacitado,</b>	Se utiliza un adjetivo para referirse a la persona, reduciéndola a dicho calificativo o etiqueta.	Personas con discapacidad	Se hace énfasis en la calidad de ser persona antes que una condición en particular (la discapacidad).
<b>Persona con capacidades diferentes</b>	Es un eufemismo. En realidad todas las personas tenemos capacidades diferentes.		
<b>Personas especiales</b>	Es un eufemismo. En realidad todas las personas podemos ser especiales para alguien más.		
<b>Retrasada o retrasado mental</b>	La palabra retraso califica el funcionamiento mental o intelectual de una persona de manera negativa frente a un parámetro de normalidad. Es una connotación negativa de la discapacidad.	Persona con discapacidad intelectual	Hace alusión a una condición del intelecto sin calificarla de negativa o positiva y antepone a la persona a dicha condición.
<b>Autista</b>	Se utiliza un adjetivo para referirse a la persona, reduciéndola a dicho calificativo.	Persona con autismo	Antepone la persona a la condición de autismo.

<b>Términos que NO deben ser usados</b>	<b>Es incorrecto porque:</b>	<b>Lenguaje adecuado</b>	<b>Es correcto porque:</b>
<b>Mongol, mongólico, downy</b>	Se utiliza un adjetivo para referirse a la persona, reduciéndola a dicho calificativo.	Persona con síndrome de Down	Se hace referencia a la persona antes que a la condición (de síndrome de Down).
<b>Sordomudo, Mudito, sordita</b>	Se utiliza un adjetivo para referirse a la persona, reduciéndola a dicho calificativo. Es de especial atención eliminar el término sordomuda o sordomudo de nuestro vocabulario, ya que las personas sordas suelen tener la capacidad vocal, aunque no están acostumbradas al uso de su sistema vocal	Persona sorda, con discapacidad auditiva	Se hace referencia a la persona antes que a la condición donde existe presencia de funcionamiento auditivo diverso.
<b>Lenguaje de señas</b>	Es un término audista que califica como inferior la forma de comunicación de un grupo humano al nombrarla como lenguaje	Lengua de Señas	La Lengua de Señas es una forma de comunicación gesto-viso-espacial que tiene sus propias normas gramaticales y vocabulario y que es patrimonio de la Comunidad Sorda.
<b>Inválido, minusválido, cojo, manco, lisiada</b>	Se utiliza un adjetivo para referirse a la persona, reduciéndola a dicho calificativo.	Persona con discapacidad física o motriz	Se hace referencia a la persona antes que a la condición donde existe presencia de funcionamiento físico diverso.
<b>Ciego, cieguito, invidente</b>	Se utiliza un adjetivo para referirse a la persona, reduciéndola a dicho calificativo.	Persona con baja visión o persona ciega	Se hace referencia a la persona antes que a la condición donde existe presencia de funcionamiento visual diverso.

<b>Términos que NO deben ser usados</b>	<b>Es incorrecto porque:</b>	<b>Lenguaje adecuado</b>	<b>Es correcto porque:</b>
<b>Loca, loco, psicótico, demente, perturbado, enferma mental, trastornada, esquizofrénico, bipo.</b>	Se utiliza un adjetivo para referirse a la persona, reduciéndola a dicho calificativo. Particularmente estos conceptos han tenido una carga sumamente negativa por estigmatizante.	Persona con discapacidad psicosocial, persona usuaria de servicios de salud mental	Se hace referencia a la persona antes que a las condiciones de funcionamiento psicosocial diverso.
<b>Inválido, minusválida</b>	Se utiliza un adjetivo para referirse a la persona, reduciéndola a dicho calificativo.	Persona usuaria de silla de ruedas	Se privilegia resaltar a la persona antes que a la silla. La silla de ruedas pasa a ser un accesorio funcional a la persona.
<b>Persona normal</b>	Este concepto denota la normalidad como el parámetro de lo adecuado, calificando de “anormal” lo que sale de dicho parámetro.	Persona sin discapacidad	Hace alusión a las personas que no tienen una discapacidad.
<b>Defecto de nacimiento</b>	La palabra defecto expresa una condición negativa de la persona.	Discapacidad congénita	Hace alusión a la discapacidad sin connotaciones negativas.
<b>Espacios para discapacitados Ej. WC para discapacitados</b>	Hace hincapié en la condición de la persona, invisibilizando la responsabilidad de la sociedad de modificar los entornos.	Espacios accesibles Ej: Baños accesibles	Hace hincapié en las modificaciones hechas a los entornos (WC u otros) para que puedan ser usados por las personas con discapacidad.

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO 6.

# RECOMENDACIONES PARA GARANTIZAR UN TRATO ADECUADO

De acuerdo al Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, el servicio público en nuestra ciudad debe brindarse a partir de varios principios rectores. Destacaremos el de **equidad** que a la letra dice:

*Las personas servidoras públicas procurarán que toda persona acceda con justicia e igualdad al uso, disfrute y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades.*

También es importante tener en cuenta los valores que dicho Código plantea y, en este caso, hacemos énfasis en los siguientes:

**Respeto:** *Las personas servidoras públicas se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros y compañeras de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.*

**Respeto a los Derechos Humanos:** *Las personas servidoras públicas respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.*

**Igualdad y No Discriminación:** *Las personas servidoras públicas prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las **discapacidades**, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.*

Sin embargo, no son pocos los casos de personas con discapacidad que al interactuar con las personas servidoras públicas se han enfrentado a un conjunto de barreras que dificultan el acceso y disfrute de los bienes, servicios y espacio público de la Ciudad de México. Muchas veces, las personas que viven con diferentes discapacidades se enfrentan a los mismos obstáculos.

Existen dos ámbitos que son de esencial importancia para comprender cómo se da la interacción social de las personas con discapacidad respetando su dignidad y derechos desde un enfoque que reconozca sus habilidades y necesidades y ayude a eliminar barreras y a favorecer las autonomía, estos son la comunicación, por un lado, y la asistencia y los apoyos, por el otro.

## **Comunicación**

La comunicación es un factor esencial en cualquier interacción humana. Existen diversas formas de comunicación que van más allá de lo verbal, sea a través del habla o en lo gráfico. El artículo 2 de la Convención establece una variedad de formas en que las personas con discapacidad pueden comunicarse:

*La “comunicación” incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso;*

*Por “lenguaje” se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.*

Por ello, hay que considerar siempre la forma en que a la persona con discapacidad le sea más sencillo expresarse y, en su caso, allegarnos de las personas que puedan facilitar la comunicación y la comprensión. Por ejemplo, si la persona se comunica a través de la Lengua de Señas Mexicana será necesario el apoyo de una persona intérprete calificada.

Hay ocasiones en que lo que se requiere no es necesariamente un especialista como una persona Intérprete, sino estar dispuestas a utilizar un lenguaje claro y sencillo y confirmar que la persona con la que estamos conversando ha comprendido la información proporcionada. Esto queda claro en el ámbito de la justicia. Cuando una persona es parte de un proceso judicial, por ejemplo, cuando es acusada de la comisión de un hecho delictivo, es una garantía para el debido proceso que conozca los derechos que le asisten. Tanto su defensa como el juez o la jueza deben asegurarse de que esto suceda. Hacerle la pregunta, ¿entendió sus derechos? Probablemente arroje una respuesta afirmativa, aunque no necesariamente sea cierta. Una pregunta más adecuada sería ¿me podría decir qué entendió? La misma lógica debe aplicarse a otros contextos. De la misma forma, tengamos en cuenta otras formas de comunicación no verbal, por ejemplo, lo que transmitimos con la mirada, con nuestros gestos, postura y disposición en el entorno e, incluso, con nuestro silencio.

- ▶ *“En mi área de trabajo conocí a una compañera con discapacidad auditiva. Ella estaba muy asustada porque no sabía cómo comunicarse. Platiqué con otra compañera sobre esto y le preguntamos si sabía escribir por teléfono, nos dijo que sí, por WhatsApp. Así nos comunicamos, es más fácil. Ha sido muy sorprendente porque ella no oye y yo no veo, pero buscamos cómo hacerle. Así ha sido hasta el momento la interacción directa y ya indirecta.”*

## Asistencia y apoyos

Uno de los grandes aprendizajes que la sociedad debe reconocer a partir de la experiencia de las personas con discapacidad es el valor de la interdependencia. El que todas las personas, en algún momento, requerimos de apoyos o asistencia para realizar alguna actividad y que ese auxilio no se da a partir de considerar la prescindencia o sustitución de la persona, ni desde la imposición o la evaluación negativa de las habilidades del individuo, sino para facilitar la autonomía y la participación y en algunos casos, también, para fortalecer las capacidades.

La Convención reconoce la posibilidad de que una persona con discapacidad requiera de asistencia humana o animal para tener autonomía, tomar decisiones o, en general, realizar actividades cotidianas, siempre considerándola como un derecho, es decir, cuando la propia persona con discapacidad decide tenerla. Específicamente, la Convención cita diferentes modalidades de asistencia en cuanto a Accesibilidad (Art. 9), Protección contra la explotación, la violencia y el abuso (Art. 16), Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad (Art. 19), Movilidad personal (Art. 20), Respeto del hogar y la familia (Art. 23) y Participación en la vida política y pública (Art. 29).

Es importante tener presente este derecho cuando una persona con discapacidad es usuaria de servicios públicos ya que es posible que esté recurriendo a algún tipo de asistencia, ya sea humana o animal. Un ejemplo de asistencia humana son las personas intérpretes de Lengua de Señas que facilitan la comunicación entre personas sordas señantes y personas oyentes. Otro caso es el de las personas facilitadoras que acompañan a personas con discapacidad psicosocial o intelectual en procedimientos de justicia, estas personas especialistas proponen ajustes de procedimiento que eliminan barreras en la comunicación o la participación. En el caso de la asistencia animal, como ejemplo, podemos reconocer a los perros guía que apoyan a personas con discapacidad visual en la movilidad.

- ▶ *“Si, por ejemplo, el usuario es una persona con discapacidad visual le digo ‘permítame señor, tómese de mi hombro para orientarlo hacia la silla’, les apoyo a llenar un formulario en caso de ser necesario y si no, le digo ‘yo estoy enfrente de usted’, le empiezo a hacer preguntas y él me contesta, ya que terminamos le pido que ponga su firma y con mi dedo le indicé dónde me va a firmar, voy guiando. Si es persona sorda hago las preguntas en lengua de señas y luego lo que hago es escribir la información.”*

Así mismo, hay que considerar que la asistencia animal puede brindarse en distintos ámbitos y a partir de distintas necesidades de la persona con discapacidad. Es posible que alguna persona con discapacidad

sea usuaria de este tipo de asistencia y que frente al servicio público se restrinja o ponga en duda el acompañamiento animal. La gráfica que a continuación presentamos, con respecto a los perros de asistencia, nos da más pistas sobre el tema:

**Tabla 23. Tipos de perros de asistencia**

<b>Perros de Asistencia para movilidad limitada</b>	Para personas con discapacidad motriz (física). Son extensiones de brazos y piernas de su usuario.
<b>Perros de Alerta médica</b>	Para personas con enfermedad de Lyme, crisis convulsivas, diabetes, Lupus, epilepsia, etc. Son el monitor de su usuario.
<b>Perros TEA</b>	Para niñas, niños y jóvenes con Autismo o Asperger. Reducen niveles de estrés, ayudan durante las crisis sensoriales, intervienen en las fugas.
<b>Perros Guía</b>	Para personas con discapacidad visual, son la mirada del usuario.
<b>Perros Señal</b>	Para personas con discapacidad auditiva, son los oídos de su usuario.

Fuente: Elaboración propia a partir de la infografía Tipos de perros de asistencia de Fundación Owen IAP (2021).

Igualmente, debemos advertir el cambio de paradigma que representa identificar la discapacidad desde un enfoque de derechos humanos cuando nos referimos al derecho de gozar y ejercer la capacidad jurídica. Aquí se hace evidente con toda claridad, el espíritu de transformación social con el que la Convención aborda el tema, ya que, en su artículo 12, sobre Igual reconocimiento de la persona ante la Ley, habla del ejercicio irrestricto de este derecho, incluso, considerando la posibilidad de que se ejerza con apoyos para la toma de decisiones:

3. *Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para proporcionar acceso a las personas con discapacidad al apoyo que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica.*

Este criterio implica para los Estados que han suscrito la Convención, eliminar figuras legales restrictivas de la capacidad jurídica como la interdicción, las medidas de seguridad (en justicia penal), o la normativa en salud mental que permite tratamientos e internamientos en contra de la voluntad.

Este cambio de enfoque sobre el derecho a la capacidad jurídica implica transitar de un modelo de sustitución en la toma de decisiones a otro de apoyo para la toma de decisiones.

Los apoyos pueden variar en su intensidad o ámbito de implementación en la vida de una persona con discapacidad de acuerdo a las necesidades y decisión de la propia persona. Incluso es posible que el apoyo se brinde entre pares, es decir, entre personas con la misma condición asociada a la discapacidad, por ejemplo en grupos de apoyo mutuo para personas usuarias de servicios de salud mental.

## Elementos para el análisis de necesidades

Para garantizar la participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones en la atención en el servicio público muchas veces es necesario implementar adecuaciones informales y sencillas o, incluso, ajustes razonables. Para ello es necesario identificar barreras específicas y encontrar soluciones para eliminarlas.

A continuación se presentan una serie de elementos que pueden ser útiles al realizar un análisis de necesidades para identificar barreras y hacer lo necesario para brindar una atención adecuada a personas con discapacidad.

**Tabla 24. Análisis de necesidades**

Elemento	Descripción
Entorno	Identifica el lugar: transporte público, oficina pública, espacio de trabajo y escuela.
Discapacidad	Identifica la discapacidad con la que vive la persona: discapacidad visual, auditiva, física o motriz, psicosocial o intelectual.
Necesidades	Identifica qué es lo que necesita hacer o recibir esa persona en dicho entorno.
Barreras	Identifica las barreras a las que se está enfrentando la persona: barreras físicas, actitudinales, en la comunicación.
Solución	Las soluciones adecuadas para garantizar la participación de la persona.

Fuente: Elaboración propia

Estudio de caso 1: Mara es una mujer con discapacidad física que se enfrentó a la siguiente situación al realizar un trámite en ventanillas.

▶ *Mi día empieza muy temprano, pero empieza más temprano el de mi mamá. Para que yo pueda estar lista, ella tiene que estarlo, dos horas antes.*

▶ *Un día fui a hacer el cambio de propietario del auto. Cuando llegué a la ventanilla de las oficinas de la SEMOVI (Secretaría de Movilidad) me dijeron que como no tenía cita, porque no la había sacado por Internet, no me podían dar servicio y que regresara hasta el día lunes. Pregunté en otro módulo y me dijeron que sí podía hacer el trámite, en ese momento no había sistema, pero en cuanto regresara me podían atender. Mientras que la otra servidora pública me dijo que no, que ella ya había hablado con el jefe y le había dicho que hasta el lunes. Era un trámite muy sencillo que en veinte minutos ya se había solucionado.*

- ▶ *Es frustrante porque no siempre se tiene la conciencia de la logística que una persona con discapacidad puede vivir. Tú sí puedes caminar, puedes ir y venir muy prácticamente, pero yo soy usuaria de silla de ruedas, requiero que alguien me lleve, que alguien me ayude, que alguien me suba y me baje. Tú puedes llegar en un camión que te cobra veinte pesos, yo tengo que llegar en un taxi que me cuesta trescientos pesos o tengo que pagar gasolina que cuesta doscientos o trescientos pesos, si tu auto es propio.*

**Tabla 25. Estudio de caso 1: análisis de necesidades**

Elemento	Descripción
Entorno	Oficina pública de la SEMOVI.
Discapacidad	Mara es una mujer con discapacidad física.
Necesidades	Necesita realizar un trámite de cambio de propietario de su automóvil ese mismo día para evitar las complicaciones del traslado.
Barreras	Barreras actitudinales: al negarle la posibilidad de hacer el trámite sin ofrecer alternativas. Barreras físicas: presentes en el trayecto de su casa a la oficina pública.
Solución	Considerar que ya estaba en la oficina y realizar el trámite, sin solicitarle el requisito de sacar la cita por internet.

Fuente: Elaboración propia

Estudio de caso 2: Vicente es un hombre con discapacidad intelectual que enfrentó la siguiente situación en el transporte público.

- ▶ *Cerca de la oficina donde trabajo hay una preparatoria y a la hora que yo salgo el Metrobús está lleno de gente. En cambio, el espacio destinado a personas con discapacidad está más vacío, ahí yo me pongo, pero desgraciadamente los policías me dicen “usted no puede estar aquí”. Ellos ven que no tengo alguna parte que me falte ni nada y me quitan de ahí. Tengo la tarjeta de discapacidad, yo creo que es un aval que estoy dando a la policía, pero no la toman en cuenta, de todas maneras me piden que me retire de esa zona y pase atrás, a la sección mixta donde hay más gente. Estando en esa sección yo no sé si me llegue a desvanecer o tener alguna crisis por la aglomeración de personas, por ejemplo, a la hora de la salida.*
- ▶ *Los policías solo toman en cuenta a las personas que entran con la silla de ruedas y a las personas mayores. Aunque yo les presento la tarjeta de discapacidad, ellos no la toman en cuenta y no me permiten estar en el espacio destinado a personas con discapacidad. Yo digo, si tengo un documento expedido por la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, debe servir para avalar que vivo con discapacidad. Tendría que*

*haber un superior a ellos y poder explicarle el problema. Sin embargo, a veces hay agresividad por parte de los policías.*

**Tabla 26. Estudio de caso 2: análisis de necesidades**

Elemento	Descripción
Entorno	Metrobús (transporte público).
Discapacidad	Vicente es un hombre con discapacidad intelectual.
Necesidades	Necesita viajar de forma segura en el espacio destinado para personas con discapacidad que tiene el Metrobús.
Barreras	Barreras actitudinales cuando los policías, aún viendo su tarjeta de discapacidad, dudan de su validez y le piden que se pase a la sección mixta.
Solución	Los policías de la estación deben permitirle permanecer en el espacio destinado para personas con discapacidad.

Fuente: Elaboración propia

## ¿Cómo identificar un mal trato hacia personas con discapacidad en el servicio público?

El paradigma de derechos humanos de la discapacidad busca involucrar de manera activa a las personas con discapacidad igualando las oportunidades para garantizar su participación plena. Sin embargo, existen tratos que pueden generar más barreras o reforzar las que ya existen. Estas preguntas te pueden ayudar a identificar malas prácticas al respecto:

En la atención, ¿te comunicaste con la persona con discapacidad para conocer: qué hace, cómo lo hace, qué necesita y qué no necesita para participar en igualdad de condiciones?

Al interactuar con la persona con discapacidad, ¿están siendo tomadas en cuenta la voluntad y las preferencias de esa persona?

Las medidas consideradas para brindar un trato adecuado ¿están siendo implementadas tomando en cuenta las necesidades específicas de la persona con discapacidad o alguien más está decidiendo qué es lo mejor?

¿El trato brindado está contribuyendo a que la persona con discapacidad esté siendo atendida correctamente, que se comunique y comprenda?

Conoce cómo las malas prácticas afectan la vida de las personas con discapacidad. Te presentamos algunos testimonios:

Y ahora ¿qué?

▶ *En la Secretaría pusieron los señalamientos para nosotros con discapacidad visual, pusieron la guía podotáctil en el piso para seguirla con el bastón. Pero no sé si tú te has fijado cómo son. Hay unas que son como un canalito, esas son las adecuadas. ¿Por qué? Porque no interfiere con el paso de los demás y tampoco con nuestro espacio.*

▶ *Aquí pusieron una cosa grande como la placa y en medio va el canalito, ahí está peligroso. Porque incluso si tú vas en tu teléfono, como está alzado sobre el suelo, te tropiezas y te caes, interfieres con la movilidad de los demás. No es práctica. Luego pusieron señalización en Braille para los botones del elevador, la señalización tiene que ir sobre el botón y lo pusieron al lado del botón. La primera vez que me subí le apreté y ahora ¿qué? Ya después me di cuenta que no era el botón que debía apretar. Entonces son este tipo de cosas que hay que consultar a los que saben hacerlo.*

¿Por qué no me miras a mí?

▶ *Algo muy importante que me gustaría mencionar es que cuando nos estén hablando, pedirles que nos miren, que nos visibilicen, que nos hagan parte, estar presentes. Lo veo con las personas ciegas, lo veo con las personas sordas. Yo lo que te puedo decir desde mi experiencia es que cuando vengo con el intérprete miran al intérprete y no me miran a mí. ¿Cómo, qué te pasa? Si yo estoy viendo al intérprete no importa, pero tú tienes que mirarme a mí. Igual con las personas ciegas, tienes que verlas a los ojos, no importa...*

No tuvieron la intención de saber ni preguntar

▶ *En el tema específico de la discapacidad, es normal, bueno, entendible en el sentido de que las personas llegan y dicen “híjole, hay una persona con discapacidad auditiva ¿qué hago?”, o está una persona ciega y se preguntan “¿ahora qué va a hacer?”. Eso uno lo entiende, pero con los anteriores compañeros, ellos decían “a ver, usted ¿cómo le hace?” “Pues así, yo uso estas herramientas y así”, “ah, bueno y usted ¿puede hacer esto?” “Sí, sí puedo”. Y estos no, o sea, no tuvieron la intención de saber ni preguntar ¿usted cómo se comunica?, ¿qué hace? o ¿cómo lo hace?*

Para hablar de un verdadero trato digno se deben considerar la toma de conciencia, el diseño y la accesibilidad universales en los distintos ámbitos que pueden estar disponibles en el servicio público (espacios, transporte, información y comunicación, programas, procesos, bienes y servicios), así como la posibilidad de implementar ajustes y apoyos, formales e informales.

La comunicación y la interacción directa son esenciales para el trato digno. A través de estos testimonios podrás identificar el porqué:

▶ *“Se trata de considerar lo que yo necesito, expresar lo que necesito y en función de eso que me orienten.”*

- ▶ *“Primero, tener la apertura de que quieran interactuar con la persona con discapacidad, preguntarme: a ver, ¿cómo le ayudo?, ¿qué hace usted?, ¿cómo se desenvuelve?, ¿qué les facilitamos? o ¿qué no quiere que hagamos? Eso sería lo primero y lo segundo en el aspecto de que en la medida de lo posible, pues establecer los insumos que le faciliten la vida.”*
- ▶ *“Si, por ejemplo, el usuario es una persona con discapacidad visual le digo ‘permítame señor, tómese de mi hombro para orientarlo hacia la silla’, les apoyo a llenar un formulario en caso de ser necesario y si no, le digo ‘yo estoy enfrente de usted’, le empiezo a hacer preguntas y él me contesta, ya que terminamos le pido que ponga su firma y con mi dedo le indicé dónde me va a firmar, voy guiando. Si es persona sorda hago las preguntas en lengua de señas y luego lo que hago es escribir la información.”*

También es necesario que el trato que se brinda a las personas con discapacidad dé cuenta de la aceptación de las diferencias y fomente el respeto de los derechos y la dignidad de estas personas.

Por ello, a continuación se enlistan algunas sugerencias generales:

- ✓ Utiliza el sentido común. Las personas con discapacidad deben ser tratadas con respeto, como todas las demás.
- ✓ No asumas actitudes paternalistas ni tutelares. Demuestra a la persona el mismo respeto que tú esperarías recibir de las demás. Es importante tratar a las personas con dignidad.
- ✓ Sé empática, considerada y paciente. Sé paciente si la persona necesita más tiempo para comunicarse, moverse o llevar a cabo ciertas tareas.
- ✓ Sé asertiva, esto implica tener seguridad al interactuar en el servicio público, no reaccionar con agresividad, ni de manera pasiva.
- ✓ Ofrece ayuda cuando lo consideres necesario. Si la persona parece necesitar algún tipo de apoyo, pregúntale si hay algo que puedas hacer por ella. Espera hasta que la persona responda si requiere la ayuda que se le ofrece y luego escucha o pregunta por las instrucciones que la persona te dé sobre cómo brindarle el apoyo o la ayuda.
- ✓ Comunícate de forma directa con la persona. No te dirijas a quien interpreta, acompañe o asista, ignorando a la persona con discapacidad. Si la persona con discapacidad así lo quiere, las personas de apoyo pueden darle sugerencias sobre cómo comunicarse de manera más efectiva.
- ✓ Escucha a la persona. Escúchala de manera atenta y espera a que la persona termine de expresarse. Si tienes alguna dificultad para entender lo que quieres decirle, haz preguntas cortas que requieran también respuestas cortas, o que asienta o niegue con la cabeza. Nunca presumas que entendiste las respuestas si todavía no tienes toda la información clara. En lugar de esto, repite lo que entendiste y permite a la persona confirmar si la información o idea que tienes es correcta.
- ✓ Simplifica la comunicación. Usa lenguaje sencillo en las explicaciones y en las preguntas. Evita los términos técnicos o jurídicos, los acrónimos y las siglas. Si es totalmente necesario utilizar estos términos, brinda una breve explicación cada vez que debas usarlos.

- ✓ No realices juicios previos ni presunciones basadas en la apariencia. Las habilidades y las capacidades de una persona, al igual que sus necesidades y condiciones, no son siempre obvias. Muchas discapacidades no son perceptibles a simple vista.
- ✓ No utilices términos peyorativos, diminutivos o eufemismos. Pese a que algunos términos incorrectos aún están presentes en documentos legales y médicos, deben evitarse, ya que pueden resultar ofensivos para las personas con discapacidad.
- ✓ Respeta los productos de apoyo de la persona con discapacidad así como la asistencia humana o animal y las formas de comunicación que utilice.
- ✓ Brinda la atención desde la horizontalidad en el trato, es decir, colocándote a la altura de la persona, de frente y respetando su espacio personal. Por ejemplo, si se trata de una persona usuaria de silla de ruedas toma asiento a su lado, igualmente si se trata de una persona de talla baja.
- ✓ Sé flexible. Como parte de los ajustes que pueden considerarse para que la persona con discapacidad realice un trámite o reciba un servicio, puede ser necesario hacer uso de tecnologías o realizarlos a distancia a través de la virtualidad. La propia persona indicará cuando es idónea alguna de estas opciones.

A continuación exponemos otro conjunto de sugerencias específicas que podrán ser útiles. Están divididas de acuerdo a los grandes colectivos de la discapacidad que suelen reconocerse porque es una manera sencilla de agruparlas, pero es importante recordar que aun cuando dos personas tengan la misma condición (por ejemplo, ser ciegas), esto no quiere decir que usar el Sistema de Lecto-escritura Braille sea útil para ambas. O que dos personas con alguna discapacidad psicosocial y el mismo diagnóstico psiquiátrico (por ejemplo, trastorno obsesivo compulsivo) reaccionen igual a una situación similar o tengan las mismas necesidades.

## Recomendaciones específicas de trato adecuado por colectivo de personas con discapacidad

### Personas con discapacidad intelectual

No las ignores en las conversaciones y la interacción. Tampoco seas condescendiente ni les des por su lado.

Emplea un lenguaje sencillo, accesible y cotidiano.

Si la persona sabe leer y escribir, utiliza formatos de lectura fácil.

Apoya la comunicación con dibujos o pictogramas.

Es muy útil proporcionarles información por adelantado, en un formato comprensible, por ejemplo, en Lectura Fácil, de todas las acciones que van a realizar.

Dales indicaciones claras y ponles ejemplos. Eso ayuda a la comprensión. Evita ambigüedades o doble intención en el lenguaje.

Dales tiempo para procesar la información y comprender.

Si la persona con discapacidad intelectual lo indica, puede ser apoyada por alguien de su confianza en la toma de decisiones.

Es conveniente que en las instalaciones de la institución pública exista información, acerca de los servicios que brindan, en lenguaje sencillo, con apoyo de señalética y pictogramas y así como tener a la mano formatos en Lectura Fácil.

## **Personas con discapacidad psicosocial**

Considera su acceso igualitario y sin discriminación a servicios, espacios y programas. Si la persona con discapacidad psicosocial te muestra algún documento que la identifique como tal, no pongas en duda su veracidad.

Ofrece asistencia a quienes necesiten tiempo extra para comprender y responder a la información.

Si las personas con discapacidad psicosocial lo requieren, facilita que alguien de su confianza le asista para tomar decisiones o que se sientan más seguras y tranquilas al realizar algún trámite o recibir un servicio.

En situaciones psicoemocionales críticas, como que la persona con discapacidad psicosocial esté agitada o muy nerviosa, actúa con asertividad y brinda escucha empática

Es posible que algunas personas con discapacidad psicosocial requieran un trato preferencial, como pasar al frente de la fila, ya que pueden estresarse, sentir pánico o ansiedad ante los espacios cerrados, la espera o la multitud. Esta sugerencia también aplica en casos de personas con alguna condición del espectro autista.

Si una persona con discapacidad psicosocial tiene dificultades para expresarse de manera oral debido al nerviosismo, o por que divague, pídele que escriba lo que quiere decirte.

## **Personas con discapacidad física**

Pregúntales antes de ofrecerles ayuda y sigue las indicaciones que te den para recibir la asistencia.

Respetar sus productos de apoyo, como sillas de ruedas, muletas, bastones, prótesis, órtesis, etcétera; estos son extensiones de sus cuerpos. No debes tocarlos sin permiso ni alejarlos de las personas que los utilizan.

Si las instalaciones de tu institución no son accesibles, trasládase a un espacio donde la persona con discapacidad física pueda ser atendida.

Considera rutas accesibles para las personas con limitaciones en la movilidad; cuando éstas no existan, y desees brindarles apoyo, consúltalas previamente.

Ten en cuenta las necesidades de las personas de talla baja, con amputaciones o agencias para usar productos y servicios.

## Personas con discapacidad auditiva

Suelen apoyarse en señales visuales para interactuar y reconocer el entorno (luces, imágenes, etcétera).

Procura que el espacio en donde se dé la interacción esté bien iluminado.

Llama su atención con un leve toque en el hombro o una señal discreta.

Busca conectar con la persona con discapacidad auditiva a través de la mirada.

Háblales de frente y con naturalidad, sin gritar ni exagerar la pronunciación.

Ten visible y despejada la boca (cuando sea seguro sanitariamente).

Usa un vocabulario sencillo.

Apoya la comunicación con gestos, mímica, lenguaje escrito o dibujos.

Cuando sean sordas y sepan Lengua de Señas, busca intérpretes calificados que faciliten la comunicación. La persona sorda señante debe sentir confianza con la o el intérprete que le apoye.

## Personas con discapacidad visual

Suelen apoyarse en señales auditivas para interactuar y reconocer el entorno; por ello, las indicaciones orales deben ser claras.

Pregúntales antes de ofrecerles ayuda y sigue las indicaciones que te den para recibir la asistencia.

Durante la interacción con las personas ciegas es importante que te identifiques diciendo tu nombre. Si hay varias personas interactuando, cada cual debe identificarse al tomar la palabra. Se sugiere también describir el entorno.

Reconoce la mejor forma de informarles. Una de esas formas puede ser por medio de personas de su confianza que les lean los documentos. También hay personas ciegas que utilizan el Sistema de Lecto-escritura Braille o las tecnologías de la información y comunicación.

Recuerda que el bastón blanco que utilizan para orientarse cuando se trasladan es una extensión de sus cuerpos y merecen respeto. No debes tocarlos sin permiso, ni alejarlos de las personas que los utilizan.

Mantén despejado el trayecto cotidiano de las personas con discapacidad visual y cerciérate de que no haya elementos que estorben al paso.

Algunas personas con discapacidad visual se asisten de perros guías para trasladarse. No impidas el acceso a estos animales de asistencia y respeta su trabajo, no los distraigas, alimentos o acaricies.

Si vas a guiar a alguna persona ciega, haz que te tome de uno de tus hombros y avanza con seguridad. Si la persona ciega usa bastón blanco, no lo sujetes al guiarla.

Si la persona ciega tiene que firmar un documento, dirige su mano dónde debe hacerlo, hay pequeños dispositivos creados para que personas ciegas ubiquen el lugar para que firmen, si no tienes uno a la mano, una tarjeta o regla pueden ser útiles

## Personas con discapacidad múltiple y sordociegas

Pueden combinarse recomendaciones ya expresadas de acuerdo con el contexto específico de las personas con discapacidad múltiple.

En el caso de las personas sordociegas el tacto les es útil para comunicarse y reconocer el entorno.

Si estás ante una persona sordociega es importante hacerle saber que estás ahí tocando suavemente su hombro o su brazo. Al entablar este contacto táctil con la persona ella estará al tanto de tu presencia y de tu intención comunicativa. No olvides identificarte.

Presta atención a las indicaciones que te dé sobre la forma como se comunica. Si va acompañada de un intérprete o una persona de su confianza, recuerda dirigirte principalmente y de manera directa a la persona sordociega.

Es posible que la persona sordociega tenga restos de visión o audición. De ser así, si la persona puede oírte busca un lugar tranquilo y en silencio para comunicarte con ella. En cambio, si puede verte, busca un lugar iluminado, no te coloques a contraluz, no obstruyas ni salgas de su campo de visión, expresa ideas concretas usando oraciones simples y también exprésate con gestos.

Asegúrate de que la persona está entendiendo el mensaje que le transmites.

Ten paciencia al comunicarte.

Al caminar junto a una persona sordociega indícale que puede tomarte del brazo si así lo desea, no la jales ni la lledes frente a ti. Hazle saber si hay que subir o bajar escaleras, si hay un obstáculo, si hay que entrar por una puerta, etcétera.

Nunca la dejes sola en un lugar desconocido. Pero si debes retirarte un momento, procura facilitarle referencias táctiles del lugar donde está guiando su mano hacia éstas.

Recuerda siempre despedirte. Hazle saber que debes retirarte y deja a la persona en un lugar seguro y cómodo.

Es posible que en los formatos que el público usuario deba llenar cuando realiza algún trámite o recibe algún servicio aparezca la variable discapacidad. Se recomienda reconocerla a partir de la clasificación que hemos utilizado en este protocolo (física o motriz, auditiva, visual, psicosocial, intelectual y múltiple) y agregar la opción “otra” para quienes no se ubiquen en estas categorías. Esto ayuda a generar estadísticas a partir de pautas comunes y de aceptación general.



# GLOSARIO

**Accesibilidad:** es un principio y derecho llave para evitar la vulneración de derechos políticos, civiles, económicos, sociales y culturales. Está estrechamente vinculado con la igualdad de oportunidades para participar en la sociedad y con la capacidad de tomar decisiones sobre la propia vida. La accesibilidad beneficia a todas las personas, busca garantizar la accesibilidad desde el inicio y eliminar las barreras de forma progresiva y constante.

**Ajustes de procedimiento:** son herramientas que permiten a las personas con discapacidad participar activamente en todos los procedimientos judiciales en cualquiera de sus etapas, ya sea como participantes directas quienes son fundamentales para los fines del proceso (imputados, víctimas, testigos) o como participantes indirectos quienes desempeñan funciones que contribuyen a la administración de justicia (personas expertas calificadas, juezas o jueces, abogadas o abogados, entre otros). Los ajustes de procedimiento se diseñan de manera individualizada y no deben someterse a un examen de proporcionalidad para evaluar si su implementación implica una carga desproporcionada.

**Ajustes razonables:** son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce y ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.<sup>18</sup>

**Apoyo en la toma de decisiones:** son los arreglos oficiales y oficiosos de distintos tipos e intensidades que las personas con discapacidad pueden solicitar en el ejercicio de su capacidad jurídica para tomar sus propias decisiones y hacer valer su voluntad. Los apoyos en la toma de decisiones se extienden a todos los ámbitos de la vida y nunca deben sustituir la voluntad o preferencias de las personas.

**Asistencialismo:** se caracteriza por la acción de quienes asumen la representación de otras personas a las que no consultan ni hacen partícipes, las sustituyen bajo el supuesto de “las mejores intenciones”, asumiendo que pueden decidir sobre sus deseos, elecciones y necesidades.<sup>19</sup>

**Asistencia personal:** es el apoyo humano que se pone a disposición de una persona con discapacidad como un instrumento para permitir la vida independiente. Este tipo de asistencia debe estar basado en una evaluación de necesidades individuales.<sup>20</sup>

---

18 Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2008), Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, artículo 2.

19 Organización de los Estados Americanos (OEA) (2011), Observación General del Comité para la Eliminación de Todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, sobre la necesidad de interpretar el artículo I.2, Inciso B) In fine de la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, en el marco del artículo 12 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, OEA/Ser.L/XXIV.3.1, p. 6.

20 Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2017), Observación General Núm. 5 sobre el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad, pp.5-6.

**Autonomía:** es un principio y el derecho de todas las personas con discapacidad para tomar sus propias decisiones sobre cualquier aspecto de su vida, incluso pueden tener cualquier tipo de apoyo y asistencia, pero estos no deben comprometer en ningún sentido la autonomía de las personas.<sup>21</sup>

**Barreras:** son los obstáculos contruidos por la sociedad que excluyen y colocan en una situación de desventaja a las personas con discapacidad. Existen diferentes tipos de barreras: físicas, tecnológicas, actitudinales, arquitectónicas, urbanísticas, en la comunicación, en los transportes, en las legislaciones y en las políticas públicas.

**Capacidad jurídica:** es la capacidad de ser titular de derechos y obligaciones y de ejercerlos de manera propia o con apoyos, es un atributo universal inherente a todas las personas por su condición humana. La capacidad jurídica es indispensable para el ejercicio de los derechos civiles, políticos, económicos sociales y culturales y debe mantenerse para las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás. El hecho de que una persona viva con discapacidad nunca debe ser motivo para negarle la capacidad jurídica.<sup>22</sup>

**Capacitismo:** es una forma de discriminación y de opresión estructural contra las personas con discapacidad que las sitúa en una posición de vulneración y de desventaja social. Identifica las características funcionales de las personas con discapacidad como negativas e inferiores y niega su dignidad en función de una supuesta carencia o limitación funcional. Además, refuerza la idea de que las personas con discapacidad deben adaptarse a los arbitrarios estándares de normalidad para que puedan ser consideradas sujetas de derechos, de lo contrario serán consideradas como objetos de tratamiento.

**Comunicación:** incluye los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.<sup>23</sup>

**Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad:** es el primer Tratado Internacional que estableció el reconocimiento de la discapacidad como una cuestión de derechos humanos. La Convención no establece nuevos derechos, sino que adapta los ya existentes a la situación de las personas con discapacidad. La Asamblea General de las Naciones Unidas la aprobó el 13 de diciembre de 2006. Es una herramienta jurídica vinculante del sistema internacional de derechos humanos que busca garantizar que los Estados adopten, como obligación, todas las medidas necesarias para la participación efectiva en la sociedad de todas las personas con discapacidad. El Estado mexicano firmó y ratificó la Convención el 30 de marzo de 2007.

**Discapacidad:** es una construcción social y es el resultado de la interacción entre personas con condiciones funcionales diversas y las barreras que limitan el ejercicio de derechos y la participación plena en la comunidad de las personas con discapacidad. La discapacidad no debe ser entendida como un déficit, patología o problema individual.

---

21 Ávila, Luis Miguel (2014), La autonomía de las personas con discapacidad como principio rector. En Renata Bregaglio y Elizabeth Salmón, Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, pp. 64-65.

22 Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2014), Observación General Núm. 1 sobre el igual reconocimiento como persona ante la ley, pp. 2-3.

23 Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2008), Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, art. 2.

**Discriminación:** es toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga por objetivo o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos cuando se base en uno o más de los siguiente motivos: origen étnico o nacional, color de piel, cultura, idioma, sexo, embarazo, género, edad, discapacidad, preferencias sexuales, condición social, económica, de salud o jurídica, religión, opinión política o de otra índole, apariencia física, situación migratoria o cualquier otra condición social.

**Discriminación estructural:** se refiere a la discriminación como un problema social independiente de las voluntades individuales, que constituye un proceso de desventajas sociales a lo largo de la vida de una persona y entre generaciones. La discriminación estructural impacta negativamente en el goce y ejercicio de derechos y reproduce las desigualdades.<sup>24</sup>

**Discriminación interseccional:** se produce cuando una persona con discapacidad o asociada a una discapacidad (por ejemplo, una madre con un hijo con discapacidad) experimenta algún tipo de discriminación a causa de esa discapacidad, en combinación con el color de piel, el sexo, el idioma, la religión, el origen étnico, el género u otra condición.<sup>25</sup>

**Discriminación por motivos de discapacidad:** de acuerdo con el artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, es toda 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. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables. Este tipo de discriminación comprende a las personas con discapacidad y a las personas de su entorno.<sup>26</sup>

**Diseño universal:** de acuerdo con el artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, es el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. No excluye las ayudas técnicas (bastones, muletas, sillas de ruedas, andaderas, bastones blancos, muletas canadienses, entre otros) para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

**Formatos accesibles:** también conocidos como formatos alternativos, son formas de presentar la información de tal manera que las personas con discapacidad puedan acceder a ella de manera cómoda. La información difundida a través de estos formatos debe respetar de forma integral la obra original. Entre los tipos de formatos accesibles se encuentran el Braille, la lectura fácil, los pictogramas, los formatos aumentativos, la Lengua de Señas Mexicana, la audiodescripción, los subtítulos, los formatos multimedia y los audiolibros, entre otros.<sup>27</sup>

**Grupos de atención prioritaria:** son los grupos de personas que debido a la desigualdad estructural enfrentan discriminación, exclusión, maltrato, abuso, violencia y mayores obstáculos para el pleno ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales.<sup>28</sup> Los grupos de atención prioritaria están conformados por mujeres; niñas, niños y adolescentes;

---

24 Solís, Patricio (2017), Discriminación estructural y desigualdad social: con casos ilustrativos para jóvenes indígenas, mujeres y personas con discapacidad, CONAPRED/CEPAL, México. Disponible en: [https://www.conapred.org.mx/documentos\\_cedoc/Discriminacionestructural%20accs.pdf](https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/Discriminacionestructural%20accs.pdf)

25 Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018), Observación General Núm. 6 sobre la igualdad y la no discriminación, p. 6.

26 Ibidem p. 4.

27 Comisión Nacional de Derechos Humanos (2019), Informe especial sobre el derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad, pp. 45-48. Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf>

28 Constitución Política de la Ciudad de México (2017), artículo 11 Ciudad incluyente.

personas jóvenes; personas mayores; personas con discapacidad; personas de la diversidad sexual; personas migrantes; personas víctimas; personas en situación de calle; personas privadas de la libertad; personas que residen en instituciones de asistencia social; personas afrodescendientes, personas indígenas y minorías religiosas.<sup>29</sup>

**Igualdad y no discriminación:** es un principio y el derecho de todas las personas con discapacidad a ser reconocidas con dignidad, a ser tratadas con respeto y a poder participar en igualdad de condiciones en cualquier ámbito de la vida social.

**Inclusión:** se refiere a la participación significativa de las personas con discapacidad en toda su diversidad, la promoción de sus derechos y la consideración de perspectivas relacionadas con la discapacidad, de conformidad con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.<sup>30</sup>

**Interseccionalidad:** es una categoría de análisis que muestra cómo las categorías de sexo, género, clase social, etnia, color de piel, discapacidad, entre otras, interactúan y se superponen en realidades sociales de la vida de las mujeres, configurando relaciones de poder.<sup>31</sup>

**Lenguaje:** incluye el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.<sup>32</sup>

**Productos de apoyo:** de acuerdo a la Norma UNE-EN basada en el estándar ISO 9999:2017, es “cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para personas con discapacidad destinado a: facilitar la participación; proteger, apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales y actividades; o prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación.”<sup>33</sup> La finalidad de los productos de apoyo es la de realizar cualquier tipo de actividad, de forma autónoma o con un asistente, con eficacia, seguridad y comodidad.<sup>34</sup>

**Toma de conciencia:** implica la sensibilización de la sociedad, incluso a nivel familiar, para fomentar el respeto de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad, luchar contra los prejuicios, estereotipos y las prácticas nocivas, así como promover la toma de conciencia sobre las aportaciones de las personas con discapacidad.<sup>35</sup>

---

29 Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (2018), Editorial, Dfensor revista mensual de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, número 9, año XVI, p. 3. Disponible en: [https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2019/01/dfensor\\_09\\_2018.pdf](https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2019/01/dfensor_09_2018.pdf)

30 Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2018), Estrategia de las Naciones Unidas para la inclusión de la discapacidad. Disponible en: [https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN\\_Disability\\_Inclusion\\_Strategy\\_spanish.pdf](https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN_Disability_Inclusion_Strategy_spanish.pdf)

31 Davis, Ángela (2005), Mujeres, raza y clase, Akal, España. Citado en Otero, Leticia y Murúa, Fabián (2020), Derechos de las personas con discapacidad desde una perspectiva de género, CELS, Argentina, p. 6. Disponible en: [https://www.cels.org.ar/web/wp-content/uploads/2020/08/SaludMental\\_Gui%CC%81a2\\_web.pdf](https://www.cels.org.ar/web/wp-content/uploads/2020/08/SaludMental_Gui%CC%81a2_web.pdf)

32 Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2008), Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, art. 2

33 Comisión Nacional de Derechos Humanos (2019), Informe especial sobre el derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad. Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf>

34 Sebastián Herranz, Margarita, et. al. (2012), Guía de orientación en la práctica profesional de valoración reglamentaria de la situación de dependencia: productos de apoyo para la autonomía personal, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad/IMSERSO, España. Disponible en <https://ceapat.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/guadeproductosdeapoyo.pdf>

35 Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2008), Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, art. 8.

# AGRADECIMIENTOS

Todas las historias de vida son valiosas en sí mismas, por esta razón agradecemos profundamente el tiempo y la disposición de compartirnos sus experiencias, demandas, anhelos y acciones enfocadas a lograr cambios. Su participación marcó la diferencia en el proceso de redacción de este Protocolo.

Dedicamos este espacio para dar un especial agradecimiento a quienes participaron en las entrevistas y en las mesas de diálogo realizadas en las instalaciones del INDISCAPACIDAD de la Ciudad de México.

Personas entrevistadas:

- Ana Lilia Moreno Sakaguchi
- Efrén Aguilar Rubio (QEPD)
- Elvis Yersemil Madariaga Santana
- Enrique Frías Montiel
- Flor Angélica Chacón Rosendo
- Gamaliel Cervantes Moreno
- Haydeé Noemí Torres Vargas
- Ignacia Tenopala Silva
- Ilse Rebeca Gutiérrez Ramírez
- Laura Aguilar Rubio
- Luis Vicente del Río Hernández
- Mara Morgan Tenopala
- Mercedes Chacón Ramírez Corzo
- Nabiri Cervantes Moreno
- Telma Anayeli Lozano Sánchez

Participantes en las mesas de diálogo:

## Academia

Nombre	Dependencia
Adriana Cruz Palafox	Universidad Nacional Autónoma de México
Alicia Angélica López Campos	Universidad Nacional Autónoma de México
Ana Yuritzí Urdapilleta	Universidad Nacional Autónoma de México
Angie Vilchis Romero	Universidad Nacional Autónoma de México
Camerina Ahideé Robles Cuellar	Universidad Nacional Autónoma de México
Eduardo Hernández Estrada	Universidad Abierta a Distancia
Elena Yatzareth Rosales Pérez	Universidad Nacional Autónoma de México
Fernando Javier Polo Martínez	Universidad Nacional Autónoma de México
Leticia Briseño Márquez	Universidad Autónoma de la Ciudad de México

## Entes Públicos

Nombre	Dependencia
Alexa Millán Rodríguez	Instituto de la Juventud de la Ciudad de México
Alexis Luis Cuevas Arzate	Red de Transporte de Pasajeros de la Ciudad de México
Andrea Betzabé Jiménez Ballesteros	Instituto del Deporte de la Ciudad de México
Arody J. Blanquer Sánchez	Sistema de Transporte Colectivo Metro
Bianca Angélica Bocanegra Palacios	Alcaldía Venustiano Carranza
Cesiah Verónica Alberto	Instancia Ejecutora del Sistema Integral de Derechos Humanos
Clemente Carrillo Ávila	Instituto de Vivienda de la Ciudad de México
Diana Aracendi	Alcaldía Venustiano Carranza
Eduardo Aguayo Torres	Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México
Enrique Frías Montiel	Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México
Ernesto León Alba Gómez	Secretaría de Cultura de la Ciudad de México
Fátima Rodríguez Flores	Instituto de la Juventud de la Ciudad de México
Fernando Soto Fernández	Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México

<b>Nombre</b>	<b>Dependencia</b>
Gladiana Robles Cruz	Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México
Isidra Ramos Montes	Instituto de Vivienda de la Ciudad de México
Juan Antonio Vargas Roque	Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México
Karina Salazar	Dir. Bienestar y Previsión Social
María Teresa Torres	Secretaría de Salud de la Ciudad de México
María Gwendolyne López Crespo	Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México
Natalia Sánchez	Secretaría de Inclusión y Bienestar Social
Nayelli Guadalupe Montes Aguilar	Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil de la Ciudad de México
Pablo Yeudiel Ramírez Bustamante	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México
Palmira Bothi García	Instituto de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México
Paulina Loyola Díaz	Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil de la Ciudad de México
Raquel Pang Ríos	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México
Roberto Torres Mora	Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México
Tanya Isidoro Morales	Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México
Víctor Mina Solares	Consejería Jurídica y Servicios Legales de la Ciudad de México
Yolanda Cruz Ortiz	Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México

## **Organizaciones de la Sociedad Civil**

<b>Nombre</b>	<b>Dependencia</b>
Braulio David Infante Galindo	Asociación de Sordos de la Ciudad de México, A.C.
Carolina Sánchez Rojas	Fundación Arte Down, A.C.
Elsa Falcón Aguilar	Fundación Arte Down, A.C.
Germán Méndez Lugo	Voz Pro Salud Mental Ciudad de México
Guadalupe Gómez López	Fundación Gran Gente Pequeña
Jasson García Andrés	Grupo Cultural Macondo
Katya García	Escuela para entrenamiento de Perros Guía para ciegos IAP
Laura Lizbeth Bermejo Molina	Libre Acceso, A.C.

Nombre	Dependencia
María Candelaria Salinas	Miel que vino del cielo, A.C.
Martha Gabriela García Álvarez	Fundación para la Inclusión y Desarrollo de Personas con Discapacidad (FINDEDIS, A.C.)
Raúl Gutiérrez Guerra	Asociación Mexicana Anne Sullivan
Rodolfo López Espinoza	Federación Mexicana de Sordos (FEMESOR)
Roxana Pacheco Martínez	Fundación para la Inclusión y Desarrollo de Personas con Discapacidad (FINDEDIS, A.C.)
Silvia Lozada Badillo	Escuela para entrenamiento de Perros Guía para ciegos IAP

## Independientes

Nombre
Carlos Ruiz Velázquez
Eglaem Arli Manuel Delgado

Deseamos que este Protocolo sea una herramienta útil para materializar los cambios a favor de un trato digno, igualitario y libre de discriminación hacia las personas con discapacidad en el servicio público de la Ciudad de México.

# ANEXOS

## ANEXO 1. Guía de preguntas para entrevistas individuales

### Presentación de la entrevista

1. Explicar el propósito de la entrevista. Se trata de elaborar una herramienta práctica para las personas servidoras públicas del Gobierno de la Ciudad de México en la atención y trato adecuado a todas las personas con discapacidad para garantizar sus derechos humanos e inclusión sin discriminación.
2. El Protocolo está dirigido a todas las personas servidoras públicas (explicar quiénes son) del Gobierno de la Ciudad de México.

En ese sentido, a través de estas entrevistas se buscó explorar tanto la experiencia personal de vivir con una discapacidad y como profesional, es decir, como persona servidora pública. A partir de estas entrevistas se elaboró un material en el que se ejemplificarán en forma de testimonios los diferentes tipos de barreras que viven las personas con discapacidad, haciendo énfasis en las que se originan en la atención y servicios públicos.

### Experiencia personal con la discapacidad

1. ¿Conoces cuáles son los derechos de las personas con discapacidad?
2. Me gustaría que me compartieras un día en tu vida y que repasemos lo que sucede a lo largo de esa jornada.
  - a) En casa: rol de la familia, rutinas, apoyos, grado de autonomía para realizar tareas.
  - b) Trayectos varios: complejidad de los traslados, tipos de transportes, relación con otros usuarios, costos.
  - c) Espacios públicos –oficinas, escuelas-: los ajustes y los apoyos se aplicaron considerando tus necesidades y decisiones o ya estaban.
3. (Explicar qué son las barreras y poner ejemplos). ¿Con qué barreras te enfrentas?
4. ¿Qué haces para tratar de evitarlas?
5. ¿Cómo te gusta pasar tu tiempo libre –actividades recreativas? ¿Qué te gustaría hacer si no existieran barreras?
6. ¿Hay alguna otra condición en tu vida (género, edad, grupo originario, orientación sexual) que sumada a la discapacidad haya resultado en un trato discriminatorio?

7. A lo largo de tu vida, ¿en qué medida han cambiado las barreras y la manera de enfrentarlas al asumirte como una persona con discapacidad?

### Experiencia en el servicio público

8. ¿Cuáles son las barreras más frecuentes o tal vez las más frustrantes a las que te has enfrentado en la interacción con las personas servidoras públicas?
9. Cuéntanos una anécdota en la que te hayas sentido discriminada por una persona servidora pública.
10. (Explicar Accesibilidad). ¿Cuáles consideras que son algunos de los servicios/trámites que resultan menos accesibles?
11. ¿Cómo ha sido tu experiencia con la accesibilidad web en trámites y servicios?
12. ¿Qué es lo que le recomendarías a un servidor público sobre el trato adecuado a las personas con discapacidad?
13. Como persona servidora pública ¿has interactuado con personas con discapacidad?
  - a) ¿Cómo ha sido tu trato hacia ellas?
  - b) ¿Nos puedes dar un ejemplo?
14. Para ti, ¿cómo sería una sociedad ideal donde se les dé un trato adecuado a las persona con discapacidad?

## ANEXO 2. Metodología y actividades de las mesas de trabajo

**Objetivo:** Generar mesas de trabajo entre personas servidoras públicas del Gobierno de la Ciudad de México y personas con discapacidad para establecer un diálogo que permita tanto la sensibilización de las personas servidoras públicas ante la necesidad de ofrecer la atención y trato adecuado a todas las personas con discapacidad como entender la información práctica que requerirían en su trabajo con miras a la redacción y publicación de un Protocolo de Atención y Trato Digno para Personas con Discapacidad.

**Participantes:** Personas servidoras públicas de distintas dependencias de la Ciudad de México y personas con discapacidad; cinco personas facilitadoras de la organización civil Documenta.

Será necesario contar con un registro previo, en el cual se podrán solicitar los apoyos que las personas necesiten para participar en igualdad de condiciones.

**Duración:** 4 horas aproximadamente.

**Sede:** Se requiere de una sede accesible y de preferencia que el trabajo de cada mesa se pueda realizar de manera independiente, por ejemplo, dos mesas por salón. Por lo tanto, se consideran adecuadas las instalaciones del Instituto de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México.

**Materiales:** Se utilizarán tarjetas, post-its, marcadores, rotafolios y cinta adhesiva. Además, se espera contar con una persona que pueda hacer un registro gráfico de la reunión.

**Confidencialidad:** Es sumamente importante compartir con las y los participantes de las mesas que la información que nos comparten será utilizada para el desarrollo del Protocolo, pero existe el compromiso de no usar datos personales.

**Accesibilidad:** A lo largo de la jornada y durante las dinámicas se tendrán en cuenta las necesidades de ajustes y apoyos que cada persona con discapacidad requiera para facilitar su participación.

**Metodología participativa:** La metodología de trabajo se desprende del enfoque participativo que tiene como característica la democratización en la toma de decisiones en todos los niveles, bajo un principio de corresponsabilidad entre las y los involucrados. La metodología empleada se denomina metaplan.

El uso de esta metodología tiene como fin ayudar a definir propósitos y las metas de los grupos; clarifica objetivos inmediatos, realistas y factibles; aumenta la productividad del trabajo colectivo; genera sinergia hacia la articulación y anima aportaciones creativas procurando la síntesis.

A lo largo de la discusión de las mesas, se pegarán tarjetas en una superficie que todas las personas del grupo puedan ver para que puedan analizar las ideas y ordenarlas en su caso, logrando una comunicación fluída y con alta efectividad y eficiencia. Las tarjetas se organizan conjuntamente, se estructuran y una vez terminado el proceso se les toma fotos y se sistematizan para que los grupos lo tengan a su disposición y puedan presentarlas a las y los otros participantes.

Al final de la primera sesión de trabajo, se presentarán los resultados de las mesas en sesiones plenarios. Las y los relatores de cada mesa procurarán tener un documento final claro que se pueda proyectar. Un representante de cada mesa presentará los insumos frente a las y los participantes. Se apuntarán los principales problemas identificados en la pared, en un ejercicio similar a los de las mesas de trabajo.

Al final de la presentación, se procederá a aprobar, aumentar, modificar o desechar los problemas y las soluciones de forma conjunta. Se buscará que las decisiones se tomen por consenso.

**Personas facilitadoras y participantes:** Las personas facilitadoras de Documenta moderarán las actividades y dinámicas que se realizarán en las mesas, hará una descripción oral, incentivarán la participación evitando que algunas personas acaparen la palabra y promoverán un entorno de respeto.

Las y los participantes de cada mesa responderán, mediante distintos ejercicios, a preguntas que sean previamente diseñadas por Documenta en cuanto a las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad, el tipo de ajustes y apoyos que podrían implementarse para garantizar la igualdad de oportunidades, las principales lagunas de información que existen sobre las personas con discapacidad y sus derechos, recomendaciones sobre los contenidos y el formato del Protocolo. Además, las y los servidores públicos expondrán casos en los que no hayan sabido cómo brindar un trato adecuado, mientras que las personas con discapacidad compartirán experiencias sobre las barreras más frecuentes a las que se enfrentan en el servicio público.

**Actividades:** Antes de iniciar, una facilitadora de Documenta dará la bienvenida, explicará el propósito del Protocolo, expondrá el objetivo de las mesas de trabajo, mencionará las características de la metodología empleada, facilitará el establecimiento de las reglas de convivencia a lo largo de la jornada y planteará cuáles son los resultados esperados al finalizar la sesión. Tiempo aproximado: 15 minutos.

Presentación de cada participante: nombre y dependencia. Tiempo aproximado: 15 minutos.

### Actividad 1. Puntos de encuentro

Cada participante escribirá en un post-it un momento o momentos en que se haya percibido discriminación o malos tratos como persona usuaria de algún servicio público. Tiempo aproximado: 15 minutos.

Se agruparán por categorías:

- transporte público
- seguridad ciudadana
- protección civil
- acceso a la justicia
- servicios de salud
- servicios educativos

### Actividad 2. ¿Cuáles son los valores que guían el servicio público de la Ciudad de México?

De manera grupal enlistarán los valores que las personas servidoras públicas deben tener para brindar un trato digno en general y en particular cuando se trata de personas con discapacidad. Habrá papel rotafolio pegado en un lugar visible, la persona facilitadora escribirá los valores que las y los participantes identifiquen.

Posteriormente, cada participante desarrollará los valores identificados. Tiempo aproximado: 20 minutos.

### Actividad 3. Barreras

Cada participante responderá a las siguientes preguntas según sea el caso:

Como persona con discapacidad, ¿ante qué barreras te has enfrentado de manera más frecuente?

Como persona servidora pública, ¿ante qué barreras y carencias te has enfrentado para dar un trato adecuado?

Las y los participantes escribirán las experiencias en tarjetas que se colocarán en lugares visibles. Tiempo aproximado: 30 minutos.

## Actividad 4. Apoyos y ajustes

Cada participante responderá a las siguientes preguntas según sea el caso:

Como persona con discapacidad, ¿qué necesito para recibir un trato sin discriminación en el servicio público?

Como persona servidora pública, ¿qué necesito saber de las personas con discapacidad y qué herramientas debería tener para dar un trato adecuado y digno?

Las y los participantes escribirán las experiencias en tarjetas que se colocarán en lugares visibles. Tiempo aproximado: 30 minutos.

Receso de 15 minutos.

## Actividad 5: El buen y el mal día

Cada grupo construirá un personaje con alguno de los tipos de discapacidad que menciona la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (física, sensorial, intelectual o psicosocial). Determinará una actividad que dicho personaje deberá realizar en el servicio público. Cada integrante del equipo irá construyendo la historia a partir de fragmentos que narren el transcurso de la persona desde que planea hacer un trámite /servicio hasta que llega al lugar donde le atenderán. A cada grupo se le brindará hojas de colores en las que cada participante escribirá un fragmento no mayor a un párrafo de 5 líneas para el mal día (barreras/maltrato/discriminación) y para el buen día (accesibilidad/apoyos/ajustes/trato digno). Tiempo aproximado: 40 minutos.

Elementos del personaje: nombre, tipo de discapacidad con la que vive.

Situación: ¿cuál trámite o servicio necesita realizar?

Secuencia: cada integrante escribirá un párrafo en secuencia a partir de 5 momentos.

1. De la casa al espacio público (acompañamiento, planeación previa, trazado de calles, inseguridad).
2. El transporte (cómo llega la persona, ¿auto particular, taxi, metro, metrobús, trolebús, microbús?)
3. En el edificio (¿el inmueble es accesible -información, rampas, acompañamiento, asistencia, guías podotáctiles-, el personal reconoce y respeta las condiciones asociadas a la discapacidad, la personas puede ubicarse fácilmente, hay espacios preferenciales en las filas?)
4. El trato en sí mismo a la persona con discapacidad de parte de la persona servidora pública.
5. ¿Cómo se sintió la persona en todo este proceso?

## Actividad 6. Caja de sugerencias

Cada participante escribirá, de manera anónima, una sugerencia o inquietud sobre la atención a las personas con discapacidad en el servicio público que el Protocolo debería contemplar para hacer de éste una herramienta útil y práctica.

### ANEXO 3. Distintas formas de entender y atender la discapacidad

#### Modelos de abordaje de la discapacidad

Elemento	Modelo de Prescendencia	Modelo Médico Rehabilitador	Modelo Social	Modelo Social y de Derechos Humanos
Época en que surge	Antigüedad y Edad Media.	Renacimiento y Primera Guerra Mundial.	Década de los 70 en Inglaterra y Estados Unidos de América.	2008 creación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
Causas de la discapacidad	Origen sobrenatural	Origen biológico.	Origen social	Origen social
Concepción de la discapacidad	Castigo de los dioses y una desgracia.	La discapacidad es igual a enfermedad.	La discapacidad es un fenómeno social construido por barreras.	La discapacidad es resultado de la interacción entre la “deficiencia” y las barreras actitudinales y presentes en el entorno, que impiden el ejercicio pleno de derechos en igualdad de condiciones
Percepción de las personas con discapacidad	Las personas con discapacidad son vidas indignas.	Las personas con discapacidad son personas enfermas, inferiores biológicamente, objeto de cuidado y protección.	Las personas con discapacidad tienen igual valor en dignidad.	Las personas con discapacidad son sujetas de derechos y obligaciones.

<p>Aportes a la sociedad de las personas con discapacidad</p>	<p>Personas con discapacidad no aportan a la sociedad y son una carga.</p>	<p>Personas con discapacidad aportan a la sociedad siempre que sean normalizadas o eliminen las barreras desde lo individual.</p>	<p>Personas con discapacidad aportan en igual medida que las personas sin discapacidad, pero su aportación está supeditada a medidas de inclusión.</p>	<p>Personas con discapacidad aportan en igual medida que las personas sin discapacidad. Los Estados deben promover y garantizar apoyos, ajustes y condiciones de accesibilidad para lograr la inclusión.</p>
<p>Respuestas</p>	<p>Deshacerse de las personas con discapacidad a través de medidas de marginación y eugenesia.</p>	<p>Someter a las personas con discapacidad a la rehabilitación y normalización a toda costa.</p>	<p>Inclusión de las personas con discapacidad aceptándola como parte de la diversidad humana, la igualdad de oportunidad, accesibilidad, ajustes razonables, diseño universal.</p>	<p>Obligación de los Estados de promover, respetar, garantizar y proteger los derechos de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.</p>

# FUENTES DE CONSULTA

- Ávila, Luis Miguel (2015). La autonomía de las personas con discapacidad como principio rector. En Renata Bregaglio y Elizabeth Salmón (Eds.), *Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- BBC News (2014). First there was racism and sexism, now there's ableism, *BBC News*. Recuperado el 10 de julio de 2021 de: <https://www.bbc.com/news/blogs-ouch-27840472>
- Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (2018). *Dfensor, revista mensual de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México*, número 9, año XVI. Disponible en: [https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2019/01/dfensor\\_09\\_2018.pdf](https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2019/01/dfensor_09_2018.pdf)
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2019). *Informe especial sobre el derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad*. Disponible en <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf>
- Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (s.f.). *Accesibilidad*, Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, <https://www.buenosaires.gob.ar/copidis/accesibilidad/cadena-de-accesibilidad>
- Federación de Asociaciones de Personas Sordociegas de España (FASOCIDE) (08 de octubre de 2021). *Consejos para ayudarnos a saber cómo actuar ante una persona sordociega*. Disponible en <http://www.fasocide.org/es/comunidad-sordociega/como-actuar-ante-una-persona-sordociega/>
- Fundación Owen IAP (23 de abril de 2021). *Infografía sobre Tipos de perros de asistencia*. Facebook. Disponible en <https://www.facebook.com/FundacionOwen/posts/1899940436823098>
- Lidón Heras, Leonor (2016). *La discapacidad en el espejo y en el cristal: derechos humanos, discapacidad y toma de conciencia, artículo 8 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, un camino previo por recorrer*. Serie: Convención ONU n. 17, CERMI, Madrid, España.
- Madriz Franco, Rebeca (s.f.). *La interseccionalidad en las luchas feministas*, Fundación Género con Clase. Recuperado el 11 de agosto de 2021 de <https://www.generoconclase.org.ve/2020/04/12/interseccionalidad-luchas-feministas/>
- Morris, Jenny (1991). *Pride against prejudice. A Personal Politics of Disability*, Women's Press Ltd., London.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2018), El rol del poder judicial en el abordaje de estereotipos de género nocivos. Disponible en [https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/WRGS/CN\\_ArgentinaJune2018.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/WRGS/CN_ArgentinaJune2018.pdf)
- \_\_\_\_\_ (2018). *Estrategia de las Naciones Unidas para la inclusión de la discapacidad*. Disponible en: [https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN\\_Disability\\_Inclusion\\_Strategy\\_sp](https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN_Disability_Inclusion_Strategy_sp)
- Otero, Leticia y Murúa, Fabián (2020). *Derechos de las personas con discapacidad desde una perspectiva de género*, Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS), Argentina. Disponible en: [https://www.cels.org.ar/web/wp-content/uploads/2020/08/SaludMental\\_Gui%CC%81a2\\_web.pdf](https://www.cels.org.ar/web/wp-content/uploads/2020/08/SaludMental_Gui%CC%81a2_web.pdf)
- Ortega, Adriana, et. al (2011). "Herramientas para una comprensión amplia de la desigualdad sustancial y la no discriminación" en Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Programa de Capacitación Y formación profesional en derechos humanos. Disponible en: [https://piensadh.cd hdf.org.mx/images/publicaciones/material\\_de\\_capacitacion/fase\\_de\\_actualizacion\\_permanente/2011\\_Herramientas\\_para\\_una\\_compreension\\_amplia\\_de\\_la\\_igualdad\\_sustancial\\_y\\_la\\_no\\_discriminacion.pdf](https://piensadh.cd hdf.org.mx/images/publicaciones/material_de_capacitacion/fase_de_actualizacion_permanente/2011_Herramientas_para_una_compreension_amplia_de_la_igualdad_sustancial_y_la_no_discriminacion.pdf)
- Palacios, Agustina (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, CERMI, Madrid, España.
- \_\_\_\_\_ (2015). Una introducción al modelo social de la discapacidad y su reflejo en la Convención. En Renata Bregaglio y Elizabeth Salmón (Eds.), *Nueve conceptos clave para entender la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Plena Inclusión. (s. f.). *Diccionario fácil*. Recuperado 29 de abril de 2021, de <http://diccionariofacil.org/diccionario/A/accesibilidad-cognitiva.html>

Ríos Espinosa, Carlos (2013). Amicus Curiae presentado a la Suprema Corte de Justicia de la Nación sobre el régimen de interdicción en el Distrito Federal y su compatibilidad con el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Disponible en <https://archivo.eluniversal.com.mx/graficos/pdf13/AmicusCuriaeAmparoEnRevision.pdf>

Sebastián Herranz, Margarita, et. al. (2012). *Guía de orientación en la práctica profesional de valoración reglamentaria de la situación de dependencia: productos de apoyo para la autonomía personal*, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad/IMSERSO, España. Disponible en <https://ceapat.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/guadeproductosdeapoyo.pdf>

Solís, Patricio (2017). *Discriminación estructural y desigualdad social: con casos ilustrativos para jóvenes indígenas, mujeres y personas con discapacidad*, CONAPRED/CEPAL, México. Disponible en: [https://www.conapred.org.mx/documentos\\_cedoc/Discriminacionestructural%20accs.pdf](https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/Discriminacionestructural%20accs.pdf)

University of California (UCLA) (s.f.), Kimberlé W. Crenshaw. Recuperado el 11 de agosto de 2021 de <https://law.ucla.edu/faculty/faculty-profiles/kimberle-w-crenshaw>

## Legislación y protocolos nacionales

Diario Oficial de la Federación (DOF) (1917). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Gaceta Oficial de la Ciudad de México (2017). Constitución Política de la Ciudad de México.

\_\_\_\_\_ (2019). Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México.

## Sistema Interamericano de Derechos Humanos

Organización de los Estados Americanos (OEA) (2011). Observación General del Comité para la Eliminación de Todas as formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, sobre la necesidad de interpretar el artículo I.2, Inciso B) In fine de la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, en el marco del artículo 12 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, OEA/Ser.L/XXIV.3.1.

## Sistema Universal de Derechos Humanos

Comité de Derechos Humanos (1989). Observación General Núm. 18 sobre no discriminación.

Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (1999), Recomendación general No. 25 sobre el párrafo 1 del artículo 4 de la CEDAW, referente a medidas especiales de carácter temporal. Disponible en [https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/General%20recommendation%2025%20\(Spanish\).pdf](https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/General%20recommendation%2025%20(Spanish).pdf)

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2014). Observación General Núm. 1 sobre el igual reconocimiento como persona ante la ley.

\_\_\_\_\_ (2014). Observación General Núm. 2 sobre el derecho a la accesibilidad.

\_\_\_\_\_ (2017). Observación General Núm. 5 sobre el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad.

\_\_\_\_\_ (2018). Observación General Núm. 6 sobre la igualdad y la no discriminación.

Organización de Naciones Unidas (ONU) (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada el 13 de diciembre de 2006, entrada en vigor el 3 de mayo de 2008.

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019). *QualityRights materials for training, guidance and transformation*. Disponible en <https://www.who.int/publications/i/item/who-qualityrights-guidance-and-training-tools>



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

