



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA



MÉXICO TENOCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

Unidad de Transparencia de la Secretaría de Seguridad Ciudadana Protocolo para la Atención de Personas con Discapacidad



Presentación

Resulta de interés público y social la inclusión de las personas con algún tipo de discapacidad en el ejercicio de sus derechos y en igualdad de circunstancias, de tal manera que se rompan las barreras sociales impuestas a lo largo de los años y se genere a través de acciones públicas las oportunidades necesarias para la plena integración y desarrollo de las personas con discapacidad en un plano de igualdad al resto de la población.

De conformidad con el artículo 9º de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México, cuya última reforma fue publicada el 14 de enero de 2021 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, las personas con discapacidad gozan de todos los derechos que se encuentran establecidos en el marco jurídico nacional, local y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, por lo que 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 pleno y en igualdad de condiciones de sus derechos humanos y libertades fundamentales, en los ámbitos civil, político, económico, social, educativo, cultural, ambiental o de otro tipo, será considerada como discriminatoria.

En este contexto, toda las personas con discapacidad, podrán ejercer libremente y en igualdad de circunstancias sus derechos humanos consagrados en los diferentes marcos normativos tanto nacionales como internacionales, tales como el derecho de acceso a la información, la protección de sus datos personales y el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación oposición, correspondiendo a las autoridades en el ámbito de sus competencias el promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, así como adoptar medidas para la disponibilidad, accesibilidad, diseño universal, aceptabilidad, adaptabilidad y calidad en los bienes, servicios e infraestructura públicos para que las personas que habitan en esta Ciudad puedan ejercer sus derechos y elevar sus niveles de bienestar, mediante la distribución más justa de ingreso y la erradicación de la desigualdad.

Que de conformidad con los artículos primero y tercero de los “Criterios para que los Sujetos Obligados garanticen condiciones de accesibilidad que permitan el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales a grupos vulnerables”,



se deberán de promover e implementar acciones tendientes a garantizar las condiciones de accesibilidad para que los grupos en situación de vulnerabilidad puedan ejercer, en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna, los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales, con la finalidad de eliminar las brechas físicas de comunicación, normativas o de cualquier otro tipo que puedan obstaculizar el pleno ejercicio de los derechos humanos antes mencionados.

Que dentro de las atribuciones conferidas en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, así como en el artículo 76 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México a esta Dirección Ejecutiva de la Unidad de Transparencia, se encuentran respectivamente entre otras, las de asesorar y orientar de manera sencilla, comprensible y accesible a los solicitantes de información pública en la elaboración de solicitudes de información; trámites y procedimientos que deben realizarse para solicitar información y las instancias a las que puede acudir a solicitar orientación o interponer quejas sobre la prestación del servicio, auxiliar y orientar al titular que lo requiera con relación al ejercicio del derecho a la protección de datos personales; Gestionar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO; Establecer mecanismos para asegurar que los datos personales sólo se entreguen a su titular o su representante debidamente acreditados; Informar al titular o su representante el monto de los costos a cubrir por la reproducción y envío de los datos personales, con base en lo establecido en las disposiciones normativas aplicables; así como a los titulares en el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; Proponer al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren y fortalezcan mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO; Aplicar instrumentos de evaluación de calidad sobre la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO; Asesorar a las áreas del sujeto obligado en materia de protección de datos personales; Registrar ante el Instituto los sistemas de datos personales, así como su modificación y supresión y hacer las gestiones necesarias para el manejo, mantenimiento, seguridad y protección de los sistemas de datos personales en posesión del responsable.

Por lo anterior, resulta necesaria la creación del presente protocolo para la Atención de Personas con Discapacidad, como una herramienta obligatoria de trabajo para el personal de esta Unidad de Transparencia, que aseguren a las personas con discapacidad, el pleno ejercicio de sus derechos de acceso a la información pública y de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al interior de esta Unidad.



Contenido

Presentación	2,3
Contenido	4
Objetivos del Protocolo	5
Glosario	6, 7, 8
Principios que regirán el presente protocolo	9
Pautas para el buen trato y trato igualitario	10
Uso de lenguaje	11
Del acceso a la Unidad de Transparencia de la Secretaría	12
Que es una Discapacidad	13
Diferentes tipos de Discapacidad	13
Discapacidad Física	13
Discapacidad Visual	13
Discapacidad Intelectual	14
Discapacidad Psíquica	14
Discapacidad Auditiva	14



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA



MÉXICO TENOCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

Objetivos del Protocolo

El presente Protocolo tiene como objetivo promover, proteger y asegurar que las personas con algún tipo de discapacidad, en equidad e igualdad de condiciones, ejerzan plenamente sus derechos humanos fundamentales de acceso a la información pública y de protección de datos personales.

Objetivos específicos

- Incorporar acciones para la inclusión y apoyo relativos a las personas con discapacidad;
- Aportar información a las personas servidoras públicas, que contribuya a la concientización y trato digno a las personas con discapacidad, que ingresan a la Unidad de Transparencia de esta Secretaría y requieran asesoría y orientación para el ejercicio de sus derechos de acceso a la información pública y de protección de datos personales.



GLOSARIO

Para los efectos del presente protocolo se entenderá por:

- I. **Accesibilidad.-** Acceso de las personas con discapacidad y personas con movilidad limitada, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Este se llevará a cabo a través de medidas pertinentes que incluyan la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, aplicándose a los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo, los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia;
- II. **Ajustes Razonables.-** Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran, en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce y ejercicio pleno de todos sus derechos humanos y libertades fundamentales, en igualdad de condiciones con las demás personas. La denegación de ajustes razonables será considerada una forma de discriminación;
- III. **Ayudas Técnicas.-** Dispositivos tecnológicos, materiales y asistencia humana o animal, que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales (auditiva y visual) o intelectuales de las personas con discapacidad;
- IV. **Barreras Físicas.-** Todos aquellos obstáculos que dificultan, entorpecen o impiden a las personas con discapacidad, su libre desplazamiento en lugares públicos o privados, interiores o exteriores, así como el uso y disfrute de los servicios comunitarios;
- V. **Barreras Sociales y Culturales.-** Las actitudes de rechazo, indiferencia o discriminación hacia las personas con discapacidad, debido a los prejuicios, por parte de los integrantes de



la sociedad, que impiden su inclusión y participación en la comunidad, desconociendo sus derechos y libertades fundamentales;

- VI. **Comunicación.-** Lenguaje escrito, oral y la Lengua de Señas Mexicana, la visualización de textos, el Sistema de Escritura Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia escritos o auditivos de fácil acceso, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios, sistemas y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso;
- VII. **Condiciones Adecuadas.-** Todas las medidas, acciones y programas encaminados o dirigidos a eliminar las barreras físicas, sociales y culturales, del entorno social en el que desempeñan sus actividades las personas con discapacidad;
- VIII. **Discapacidad.-** Resulta de la interacción entre las personas con alguna deficiencia de carácter físico, sensorial, cognitivo-intelectual y psicosocial, con las barreras debidas a la actitud y al entorno, que impiden su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas;
- IX. **Discriminación por Motivos de Discapacidad.-** Cualquier distinción, exclusión o restricción, por motivos de discapacidad, que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar, menoscabar 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;
- X. **Derecho de Acceso a la Información Pública.-** A la prerrogativa que tiene toda persona para acceder a la información generada o en poder de los Sujetos Obligados.
- XI. **Derechos ARCO.-** A los derechos que tiene toda persona de acceder, rectificar, cancelar y oponerse al tratamiento de sus datos personales en posesión de esta Secretaría;
- XII. **Lengua de Señas Mexicana.-** Lengua de la comunidad de sordos, que consiste en una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimiento corporal, dotados de función lingüística. Forma



parte del patrimonio lingüístico de dicha comunidad y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral utilizada en nuestro país o en el extranjero;

- XIII. Medidas Contra la Discriminación.-** La realización de ajustes razonables y la prohibición de conductas que tengan como objetivo o efecto, atentar contra la dignidad de una persona con discapacidad, crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante u ofensivo por su condición o situación de vida;
- XIV. Persona con Discapacidad.-** Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, sensorial, cognitivo-intelectual o psicosocial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con las demás personas;
- XV. Personas Servidoras Públicas.-** A los mencionados en el párrafo primero del Artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y sus correlativos establecidos en la normatividad aplicable en la Ciudad de México;
- XVI. Sensibilización.-** Es el proceso de toma de conciencia dirigido a la sociedad en general, para fomentar actitudes receptivas (o incluyentes) y percepciones positivas de las personas con discapacidad y del respeto a su dignidad y derechos inherentes;
- XVII. Secretaría.-** A la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México;
- XVIII. UT.-** A la Dirección Ejecutiva de la Unidad de Transparencia de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México;



Principios que regirán el presente protocolo

- a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
- b) La no discriminación;
- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- e) La igualdad de oportunidades;
- f) La accesibilidad;
- g) La igualdad entre el hombre y la mujer;
- h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad;



Pautas para el buen trato y trato igualitario.

- ✓ Dar un trato igual, digno, cordial a todas las personas;
- ✓ Dar atención preferente, ágil, pronta y expedita en el trámite que se solicite;
- ✓ Llamar por su nombre a todas las personas y hacerles saber el nuestro;
- ✓ Estar atenta y atento a lo que las personas puedan necesitar;
- ✓ Preguntar cómo hacer antes de ayudar y ofrecer apoyo sólo si la persona lo pide, parece necesitarlo y lo acepta;
- ✓ Dirigirse directamente a las personas con discapacidad, no a sus acompañantes o intérpretes;
- ✓ Emplear un lenguaje correcto: se dice "persona con discapacidad";
- ✓ Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad;
- ✓ Cuando se converse con ellas o se les atienda permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas;
- ✓ Dirigirse a las personas como adultos que son, no en forma infantil como si se le hablara a un niño pequeño;
- ✓ Respetar su privacidad;
- ✓ La información se debe dar de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación;
- ✓ Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber;
- ✓ Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo; simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos;
- ✓ Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados;
- ✓ Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla u otro) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.
- ✓ Aplicar las recomendaciones emitidas por Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad (INDEPEDI), que se anexan al presente protocolo.



Uso de lenguaje

- ✓ Las personas con discapacidad tienen el derecho a expresar sus opiniones con libertad y a comunicarse de la forma que elijan. El respeto a este derecho comienza con el uso de un lenguaje incluyente que hace énfasis en la persona;
- ✓ Anteponer la palabra persona y hablar de persona con discapacidad, en lugar de discapacitado, minusválido, lisiado o cualquier otro eufemismo como impedimentos físicos o alteraciones sensoriales, que centran la atención en la deficiencia y no en la persona;
- ✓ Desechar las expresiones frecuentes y equivocadas sobre la discapacidad;
- ✓ Evitar el uso de términos que caracterizan a las personas por su deficiencia y las disminuyen como víctimas o personas que padecen (inválido, cojo, "cuatro ojos", loco, retrasado...);
- ✓ Evitar el uso de diminutivos que disminuyen la dignidad de las personas, por ejemplo: el cieguito o la sordita;



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA



MÉXICO TENOCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

Del ingreso a la Unidad de Transparencia de la Secretaría

Para garantizar el ingreso de personas con discapacidad se observarán las siguientes acciones:

- ✓ La atención a personas con discapacidad, se realizará en la planta baja del edificio;
- ✓ Una vez que se haya recibido en planta baja a una persona con discapacidad, se deberá dar aviso al personal del área correspondiente para que envíe al personal necesario para brindar la atención;
- ✓ Se dispondrá de un espacio con el mobiliario necesario para dar atenciones de esta índole.



¿QUE ES UNA DISCAPACIDAD?

Se puede entender que es aquella situación en que un sujeto ve limitada su participación en algún tipo ámbito o acción debido a la existencia de algún tipo de diferencia en algún órgano o capacidad intelectual. Ya que se trata en sí de la existencia de una limitación, no siendo causa sino consecuencia.

Por lo que la existencia de una discapacidad implica una dificultad u obstáculo para la participación del sujeto en la sociedad o en algún aspecto o dominio vital en comparación con las posibilidades que presentan aquellas personas sin la diferencia en cuestión o incluso el propio sujeto en un momento anterior de su vida.

Del mismo modo el término "discapacidad" no es sinónimo de enfermedad, por lo que la discapacidad en sí no es una palabra que se limite al ámbito clínico y de la salud, y sus implicaciones se relacionan más con el mundo de lo social.

DIFERENTES TIPOS DE DISCAPACIDAD

Discapacidad Física

Una discapacidad física es aquella en la que aparecen limitaciones en la ejecución de movimientos, sin importar el desencadenante de estos problemas (cerebral, muscular, etc.). Según la causa y el grado de la discapacidad, además de los movimientos puede existir afectación de áreas como el lenguaje o la manipulación de objetos. Este tipo de discapacidades sin embargo no tienen por qué interferir en los procesos de cognición y aprendizaje, aunque es cierto que suele haber procesos que en muchos casos son más lentos, como expresión escrita, expresión oral, etc. A pesar de que solemos asociar discapacidad física con silla de ruedas, hay que tener en cuenta que no todos la usan, ya que también pueden valerse de muletas, bastones, o incluso no necesitar ningún tipo de apoyo en ese aspecto.

Discapacidad Visual

Se considera discapacidad visual a cualquier alteración del sentido de la vista, pudiendo ser ésta total o parcial, así se distingue entre ceguera (Pérdida total de visión) y deficiencia visual (Pérdida parcial). Para entender la realidad que entraña esta discapacidad basta tener en cuenta que a través del sentido de la vista obtenemos el 80% de la información del mundo exterior.



Discapacidad Intelectual

La discapacidad intelectual implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares. La discapacidad intelectual se expresa en la relación con el entorno. Por tanto, depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor. Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades, y por ello, su discapacidad parecerá menor. A las personas con discapacidad intelectual les cuesta más que a los demás aprender, comprender y comunicarse.

Discapacidad Psíquica

Una discapacidad psíquica es una alteración, temporal o permanente, de tipo emocional, cognitivo y/o del comportamiento, en que quedan afectados procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje, el lenguaje, etc. lo que dificulta a la persona su adaptación normalizada al entorno cultural y social en que vive y crea alguna forma de malestar subjetivo.

Discapacidad Auditiva

El colectivo de personas sordas es un grupo muy heterogéneo en el cual la sordera incide en la construcción de identidades sociales diferenciadas. Se puede definir a las personas sordas como aquellas que tienen una pérdida auditiva, en mayor o menor grado, desde sordera profunda a sordera leve o moderada (hipoacusia), y encuentran en su vida cotidiana barreras de comunicación.

MTRA. NAYELI HERNÁNDEZ GÓMEZ

DIRECTORA EJECUTIVA DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

RECOMENDACIONES DE TRATO, AYUDA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

En la Capital Social, proporcionar todos los servicios de manera incluyente y participativa es una prioridad, por ello, el Gobierno de la Ciudad de México emite una serie de recomendaciones para que todas y todos podamos disfrutar de los servicios públicos y hacer uso de las instituciones con un trato digno y respetuoso. Es importante que tanto servidores públicos como sociedad civil, tengamos conocimiento de estas recomendaciones para mejorar la convivencia y el Servicio Público.



CDMX



RECOMENDACIONES POR TIPO DE DISCAPACIDAD

Personas con discapacidad física.

Las personas que presentan este tipo de discapacidad tienen una limitación física que impide el desempeño motor de la persona, resultante de una afección en cualquier órgano o sistema corporal

1. Siempre pregunte antes de ayudar; respete su espacio personal.
2. No se apoye en una persona usuaria de silla de ruedas
3. No se apoye en la silla de ruedas de la persona.
4. Mantenga las rampas y las puertas con accesos para sillas de ruedas o andaderas sin obstáculos.
5. Asegúrese de que el trayecto que seguirán las personas con discapacidad física esté libre de obstáculos.
6. Cuando hable con una persona usuaria de silla de ruedas o talla baja, siéntese a su altura o en lo posible, guarde una cierta distancia a fin de facilitar el contacto visual.
7. Si los escritorios o mostradores donde se atiende a las personas con discapacidad son demasiado altos, salga de su sitio y pase al lado de la persona a ser atendida. Tenga a la mano una tabla sujetapapeles.
8. Asegúrese de que haya señales para orientar a las personas con discapacidad física hacia las áreas accesibles; necesitan saber la forma más fácil de moverse dentro del lugar.
9. El personal de seguridad y de recepción debe conocer las rutas accesibles dentro de los edificios y brindar indicaciones precisas.
10. Asegúrese que el baño utilizado para las para las personas con discapacidad física sea accesible.
11. Evite sujetar por los brazos a las personas que usan bastones o muletas; necesitan los brazos para mantener el equilibrio.
12. Mantenga los pisos lo más secos posible en los días de lluvia, si coloca jergas o trapeadores, cuide que no se plieguen y obstaculicen el paso.
13. Asegúrese que en el edificio haya bancos o sillas para que las personas con discapacidad física se sienten y descansen.
14. Ofrezca su ayuda para alcanzar, tomar o levantar objetos, abrir puertas o elevadores.

Personas con discapacidad visual (sensorial).

Las personas con discapacidad visual, presentan deficiencias del sistema de la visión, en las estructuras y funciones asociadas con él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, visión de los colores o profundidad.

1. Siempre pregunte antes de ayudar; respete su espacio personal.



2. Identifíquese antes de tener contacto físico. Diga su nombre, y su función si corresponde.
3. Mantenga el contacto visual en todo momento.
4. Esté dispuesto a ayudar si se lo piden, para leer, acercarla a un lugar.
5. Si le pide apoyo para que le acompañe, ofrezca su brazo o su hombro, no tome el bastón de la persona con discapacidad visual y camine ligeramente por delante.
6. Puede guiar la mano de una persona con discapacidad visual hacia un pasamanos o hacia el respaldo de una silla para ayudarla a llegar a una escalera o un asiento.
7. Informe en qué lugar exacto se encuentra lo que busca. Sea específico y no haga referencias de tipo visual.
8. No toque el bastón o el perro guía de la persona.
9. No pregunte el nombre del perro guía,
10. Asegúrese que el trayecto que seguirán las personas con discapacidad visual esté libre de obstáculos.
11. Mantenga las puertas o ventanas totalmente cerradas o totalmente abiertas.
12. Coloque en las puertas de vidrio cintas de contraste.

Personas con discapacidad auditiva (sensorial).

Las personas que presentan esta discapacidad, tienen restricción en la función de la percepción de los sonidos externos, cuando la pérdida es de superficial a moderada, se necesita el uso de auxiliares auditivos, cuando la pérdida es profunda utilizan la visión como principal vía de recepción de la información.

1. Respete su espacio personal. Antes de hacer contacto visual o hablar a una persona con discapacidad auditiva asegúrese de que le preste atención
2. Para llamar su atención puede tocar suavemente su hombro o brazo.
3. Mire directamente a los ojos de la persona sorda y mantenga contacto visual con ella. No cubra su cara con las manos o con cualquier objeto que pueda convertirse en un obstáculo visual.
4. No muestre sorpresa o burla con la manera de hablar, el ritmo del habla o la elección de las palabras.
5. Incluya a las personas sordas en los procesos de toma de decisiones sobre temas que les afectan; no decida por ellas.
6. Hable con claridad con un nivel de voz natural, no hablar demasiado aprisa. La mayoría de las personas con problemas auditivos necesitan leer los labios de los demás cuando hablan para ayudarse a comprender.
7. No grite, al gritar nuestro rostro se crispa y es esto lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de nuestras palabras, sólo ve un rostro hostil.
8. Si es necesario, reitere por escrito la información más importante.



9. Evite crear sonidos innecesarios, como agitar llaves, pasar páginas o golpear con un objeto en la mesa o escritorio.
10. Si la persona está acompañada de un intérprete, diríjase a la persona no al intérprete.

Personas con discapacidad intelectual.

Las personas que presentan esta discapacidad, se caracterizan por presentar limitaciones en el funcionamiento intelectual: razonamiento, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia.

1. Siempre pregunte antes de ayudar; respete su espacio personal.
2. No ignore a las personas con discapacidad intelectual. Salude y despídase de ellas como lo hace normalmente.
3. Adopte una manera de hablar natural y sencilla. Evite el lenguaje técnico y complejo, use frases directas, completas y bien construidas, algunas personas requieren de más tiempo para leer y comprender indicaciones escritas; sea paciente.
4. Responda a sus preguntas, asegurándose que nos ha comprendido. Hay que tener paciencia, sus reacciones pueden ser lentas y tardar en comprender. No se sorprenda si le da una instrucción muy simple a una persona y ella le pide que se la escriba.
5. Sea tolerante, una persona con discapacidad intelectual puede realizar comentarios inapropiados o emitir sonidos durante una conversación y no comprender códigos sociales ni darse cuenta de que ha ofendido a alguien.
6. Divida una idea (o explicación) compleja en partes más pequeñas para facilitar su comprensión.

Personas con discapacidad mental.

Las personas que presentan esta discapacidad tienen alteraciones o deficiencias en el sistema neuronal, que aunado a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detonan una situación alterada de la realidad, afectando la funcionalidad y su comportamiento, que puede interferir con su capacidad de sentir, pensar o relacionarse con los demás

1. Siempre pregunte antes de ayudar; respete su espacio personal.
2. Trate de reducir al mínimo la presión de las situaciones. El estrés puede afectar la capacidad de desempeño de la persona.
3. Sea paciente, una persona con discapacidad mental (psicosocial), puede realizar comentarios inapropiados y no comprender códigos sociales ni darse cuenta de que ha ofendido a alguien.
4. En una crisis, permanezca tranquilo y brinde su apoyo como lo haría con cualquier persona.
5. En caso necesario, solicite ayuda para brindar la atención.



Es relevante tomar en cuenta que la discapacidad surge cuando existen: a) deficiencias en las estructuras y funciones del cuerpo humano, b) las limitaciones en la capacidad personal para llevar a cabo tareas básicas de la vida diaria (caminar, moverse, ver, Escuchar, hablar, atender su cuidado personal, poner atención o aprender) y c) las restricciones en la participación social que experimenta el individuo al involucrarse en situaciones del entorno donde vive.

