



# PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN SITUACIONES DE EMERGENCIA



## Contenido

JUSTIFICACIÓN.....	2
CONCEPTOS CLAVE .....	4
MARCO JURÍDICO.....	9
ATENCIÓN EN SITUACIONES DE RIESGO O EMERGENCIA .....	11
<i>Recomendaciones generales para la atención a personas con discapacidad en situaciones de emergencia</i> .....	12
1. Acciones preventivas de la Comisión Local de Seguridad .....	12
2. Alertamiento de la emergencia por parte de la Comisión Local de Seguridad a través de los brigadistas.....	14
3. Durante la emergencia por parte de la Comisión Local de Seguridad a través de los brigadistas .....	15
4. Después de la emergencia por parte de la Comisión Local de Seguridad a través de los brigadistas .....	16
<i>¿Qué hacer en caso de una emergencia para atender a las personas con distintas discapacidades?</i> 17	
Discapacidad física o motriz.....	17
Discapacidad auditiva .....	18
Discapacidad visual .....	19
Discapacidad intelectual .....	20
Discapacidad mental / psicosocial.....	21
BIBLIOGRAFÍA .....	22
MARCO NORMATIVO.....	26
ANEXO I .....	27
<i>DIRECTORIO DE EMERGENCIA</i> .....	27
<i>La UNAM te acompaña y escucha</i> .....	28
ANEXO II Técnicas de evacuación por levantamiento para personas con movilidad limitada.....	29



## JUSTIFICACIÓN

El presente *Protocolo de atención a personas con discapacidad en situaciones de riesgo o emergencia* tiene la finalidad de ayudar a prevenir, atender y mitigar riesgos, ante la presencia de fenómenos perturbadores como sismos, incendios e inundaciones, que pueden llegar a afectar la vida universitaria.

La prevención y la seguridad es una tarea de todas las personas de la comunidad universitaria y, por ello, es importante la existencia y el conocimiento de protocolos que coadyuven en la toma de decisiones y acciones frente a situaciones de riesgo o emergencia.

La Organización de las Naciones Unidas reconoce que existen grupos en situación de mayor vulnerabilidad, por lo que se deben adoptar medidas que garanticen, en igualdad de condiciones, su integridad y seguridad.

Las personas con discapacidad se ven afectadas de manera desproporcionada en situaciones de emergencias y desastres debido a que enfrentan una serie de barreras físicas, de información y de comunicación que pueden restar autonomía a su movilidad, desplazamiento y a la toma de acciones inmediatas para salvaguardar su integridad. Por ello, es necesario implementar medidas que involucren aspectos de accesibilidad física, de comunicación e información. La *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* señala la necesidad de tomar medidas necesarias para la seguridad de las personas con discapacidad en situaciones de riesgo.

En atención a lo anterior, la Universidad Nacional Autónoma de México emite el presente *Protocolo* a fin de establecer acciones clave, desde el modelo social y de derechos humanos, que fomenten la seguridad e integridad de las personas con



discapacidad mediante la incorporación de medidas preventivas que disminuyan la presencia de riesgos ante emergencias.



## CONCEPTOS CLAVE

**Accesibilidad.** Combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a la persona, con cualquier tipo de discapacidad, entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse de manera segura, autónoma y cómoda en los espacios construidos, al tiempo que le facilitan el uso del mobiliario y equipo, del transporte, la información y de los medios y tecnologías de la comunicación.

**Ajustes razonables.** Se entenderá como aquellas modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas, cuya implementación sea necesaria para resolver eventualidades particulares, que coadyuven a garantizarle a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, sin que esto implique la imposición de una carga desproporcionada o indebida para ellos.

**Animal de asistencia.** Todo animal que se emplea para la asistencia como guía, terapia, búsqueda o apoyo en seguridad y que cuenta con la debida capacitación y ésta puede ser acreditada por la persona tutora.

**Apoyos técnicos.** 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. Pueden incluir: andadera, aparatos ortopédicos, bastón, muletas, silla de ruedas, bastón blanco, aparatos auditivos, entre otros.



**Barreras actitudinales.** Prácticas que obstaculizan el reconocimiento y el ejercicio de derechos de las personas -por desconocimiento, estigmas, estereotipos o creencias- y que les dificultan, entorpecen o impiden su participación en la vida social en igualdad de condiciones.

**Barreras a la información y a las comunicaciones.** Obstáculos o elementos que dificultan, entorpecen o impiden, a las personas, el acceso a los servicios de información, comunicación y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencias.

**Barreras físicas.** Aquellos obstáculos o elementos que dificultan, entorpecen o impiden a las personas su libre desplazamiento en lugares públicos o privados, interiores o exteriores, así como el uso o disfrute de los entornos, servicios e información. Las barreras relacionadas con el entorno son: de maniobra, de percepción, de alcance, de control y las dificultades para superar desniveles.

**Comunicación.** Incluye el uso de la lengua y los lenguajes, la visualización de textos e imágenes, el braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como la lengua escrita, 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.

**Desastre.** Resultado de la ocurrencia de uno o más agentes perturbadores severos y o extremos, concatenados o no, de origen natural, de la actividad humana o aquellos provenientes del espacio exterior, que cuando acontecen en un tiempo y en una zona



determinada, causan daños y que por su magnitud exceden la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.

**Discapacidad.** Es la consecuencia de la presencia de una deficiencia o limitación en una persona, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

**Discapacidad física.** Es la secuela o malformación que deriva de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, dando como resultado alteraciones en el control del movimiento y la postura, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

**Discapacidad intelectual.** Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en la estructura del pensamiento razonado, como en la conducta adaptativa de la persona, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

**Discapacidad mental.** A la alteración o deficiencia en el sistema neuronal de una persona, que aunado a una sucesión de hechos que no puede manejar, detona un cambio en su comportamiento que dificulta su pleno desarrollo y convivencia social, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

**Discapacidad psicosocial.** Se refiere a personas que han recibido un diagnóstico de salud mental y que han experimentado factores sociales negativos, incluidos el estigma, la discriminación y la exclusión. Las personas que viven con discapacidad psicosocial incluyen ex usuarios, usuarios actuales de los servicios de atención de salud



mental, así como personas que se identifican como sobrevivientes de estos servicios o con la discapacidad psicosocial misma.

**Discapacidad sensorial.** Es la deficiencia estructural o funcional de los órganos de la visión, audición, tacto, olfato y gusto, así como de las estructuras y funciones asociadas a cada uno de ellos, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

**Discriminación por motivos de discapacidad.** Se entenderá 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.

**Emergencia.** Situación anormal que puede causar un daño a la sociedad y propiciar un riesgo excesivo para la seguridad e integridad de la población en general, generada o asociada con la inminencia, alta probabilidad o presencia de un agente perturbador.

**Fenómeno perturbador.** Evento de carácter geológico, hidrometeorológico, químico-tecnológico, sanitario-ecológico, socio-organizativo o astronómico con potencial de provocar daños o pérdidas a sistemas expuestos vulnerables, alteración de la vida social y económica o degradación ambiental.

**Persona con discapacidad.** Toda persona que presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanentes o temporales y que,



al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueden impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones, con las demás personas.

**Persona enlace de atención a la discapacidad.** Personal de las entidades académicas, representantes en temas de inclusión y discapacidad ante la Unidad de Atención para Personas con Discapacidad de la Universidad Nacional Autónoma de México.

**Redes de apoyo.** Son el conjunto de relaciones que integran a una persona con su entorno social o con personas con las que establece vínculos solidarios y de comunicación para resolver necesidades específicas.

**Riesgo.** Daños o pérdidas probables sobre un agente afectado, resultado de la interacción entre su condición de vulnerabilidad y la presencia de un agente perturbador.

**Ruta accesible.** Es la que permite una circulación continua y sin obstáculos, con la combinación de elementos construidos que garantizan, a cualquier persona, entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse permitiendo un uso seguro, autónomo y cómodo, tanto del espacio público, como de las edificaciones y el mobiliario.



## MARCO JURÍDICO

Las personas con discapacidad son titulares de los derechos humanos en igualdad de condiciones con las demás personas. Por ello, desde la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, se ha señalado en su *Informe anual de 2014 (A/HRC/28/37)* que los Estados deben adoptar un modelo o enfoque de derechos humanos que reconozca la diversidad humana, la autonomía individual, la no discriminación, la participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad, la igualdad de oportunidades y la accesibilidad, de todas las personas con discapacidad.

De igual forma, la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* establece la importancia de promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, así como promover el respeto de su dignidad inherente.

Bajo este marco, y en atención a la reforma constitucional mexicana de junio de 2011, las autoridades nacionales, en el ámbito de sus competencias, deberán garantizar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, siempre privilegiando la protección más amplia.

Al respecto, la *Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad* y su respectivo *Reglamento*, establecen la obligación de “promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, asegurando su plena inclusión a la sociedad en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades”.

En atención a estos ordenamientos, la Universidad publicó, en 2003, el documento *Lineamientos para la atención con calidad a las personas con capacidades diferentes en las instalaciones de la UNAM*, en el que se incorpora y promueve el



reconocimiento, en igualdad, de las personas con alguna discapacidad, así como los apoyos necesarios para garantizar el respeto de sus derechos en el seno de la comunidad universitaria. Posteriormente, en agosto de 2022, se publicaron los *Lineamientos para fomentar la Inclusión de las Personas con Discapacidad en la Universidad Nacional Autónoma de México*, documento que incorpora.

Finalmente, en atención a la Norma Oficial Mexicana NOM-008-SEGOB-2015.- “Personas con discapacidad. Acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil, situación de emergencia o desastre”, la Universidad emite el presente *Protocolo de atención a personas con discapacidad en situaciones de emergencia*, a fin de establecer medidas preventivas y fomentar condiciones de seguridad para las personas con discapacidad.



# ATENCIÓN EN SITUACIONES DE RIESGO O EMERGENCIA

Las Comisiones Locales de Seguridad, encargadas de desarrollar y actualizar los planes, programas y acciones de Protección Civil y Seguridad en las entidades y dependencias, para la reducción de riesgos en la comunidad universitaria, tienen un papel importante en la implementación de proyectos para la generación de entornos accesibles e incluyentes, así como en la gestión de apoyos para la atención, comunicación y movilidad de personas con discapacidad.

Por lo tanto, es recomendable que las Comisiones Locales de Seguridad cuenten con acceso al padrón de personas con discapacidad de cada plantel, así como establecer los mecanismos de comunicación permanente para generar el diálogo con dicha población de la comunidad universitaria. De esta forma, se podrán elaborar protocolos personales de emergencia que consideren lo siguiente:

- identificación de necesidades;
- implementación de acciones específicas;
- creación de una red personal de apoyo, y
- ajustes razonables de acuerdo con cada caso.

Así mismo, es indispensable crear campañas de capacitación y difusión sobre derechos humanos y discapacidad, lenguaje incluyente, medidas preventivas en temas de autoprotección y estrategias de evacuación.

Se recomienda gestionar la organización y el desarrollo de simulacros con diferentes hipótesis, en los que toda la comunidad universitaria participe, con el objetivo de fomentar una cultura de autoprotección y seguridad.



## Recomendaciones generales para la atención a personas con discapacidad en situaciones de emergencia

Las reglas básicas para dirigirse a las personas con discapacidad son:

- presentarse con naturalidad
- mantener un trato igualitario
- generar confianza
- ser tolerante, y
- tener empatía.

### 1. Acciones preventivas de la Comisión Local de Seguridad

- Identificar a las personas con discapacidad de su entidad o dependencia.
- Dirigirse de forma respetuosa, fomentando un lenguaje incluyente que contribuya a la eliminación de estereotipos, estigmas y prejuicios hacia la comunidad universitaria con discapacidad. El siguiente cuadro ilustra las formas correctas e incorrectas de dirigirse a las personas con discapacidad.

Cómo NO referirse	Cómo SÍ referirse
Persona con capacidades diferentes o especiales, discapacitado, disminuido, enfermito, incapacitado, deficiente.	Persona con discapacidad.
Sordomudo, mudo, sordito o todos sus diminutivos.	Persona con discapacidad auditiva o sorda.
Invidente, cieguito o todos sus diminutivos.	Persona con discapacidad visual, ciega o débil visual.



Minusválido, inválido, cojo, lisiado, paralítico.	Persona con discapacidad motriz.
Retrasado mental, mongol, tonto, idiota, deficiente.	Persona con discapacidad intelectual.
Loco, loquito, demente, idiota, trastornado, anormal, lunático.	Persona con discapacidad psicosocial.
Padece o sufre una discapacidad.	Tiene discapacidad.

- Identificar a la persona designada como enlace con la Unidad de Atención para Personas con Discapacidad (UNAPDI), en cada una de las entidades académicas y dependencias administrativas de la UNAM.
- Para la identificación de las personas visitantes, apoyarse en el personal ubicado en los controles de acceso a las instalaciones universitarias y avisar al personal de vigilancia o brigadistas de protección civil para que estén atentos a fin de brindar algún apoyo que eventualmente les sea requerido. De igual forma, es importante que, el personal citado, tome en cuenta la presencia de las personas visitantes, para asistirlos en situaciones de emergencia.
- Crear canales permanentes de comunicación con las personas con discapacidad para generar un diálogo que, en consecuencia, permita tomar decisiones e implementar medidas adecuadas, de manera conjunta, en aspectos relacionados con la cultura de seguridad y protección en las instalaciones universitarias.
- La Comisión Local de Seguridad debe comunicarse con las personas con discapacidad, indagar cuáles son sus necesidades y qué apoyos requieren en caso de emergencia. Así como la generación de lineamientos conforme a las



particularidades de la entidad o dependencia de que se trate que les ayude a cumplir con dicha función por lo que deberán designar a alguien para realizarla.

- Solicitar a la Dirección General de Obras y Conservación, y a la Dirección de Protección Civil UNAM, la identificación y señalización accesible de las zonas de menor riesgo, lo cual es indispensable para que toda la comunidad las identifique.
- La Comisión Local de Seguridad debe verificar de manera periódica que las rutas de evacuación, salidas, salidas de emergencia, zonas de menor riesgo y puntos de reunión se encuentren libres de obstáculos.
- Conocer, previamente, los protocolos de emergencia de la Comisión Local de Seguridad de su entidad o dependencia; a través de mecanismos de difusión que la CLS disponga.
- Propiciar que las instalaciones universitarias se encuentren iluminadas, con rampas, letreros de señalización con información claramente visible, sistemas de alertamiento sonoro y visual en operación y directorios de emergencia actualizados.
- Participar de manera activa en los simulacros de evacuación, repliegue y concentración en los puntos de reunión, incluyendo escenarios que contemplen proporcionar atención en situaciones de emergencia diversas, y que involucren a personas con discapacidad.
- La Comisión Local de Seguridad de cada entidad o dependencia deberá identificar y mantener contacto con las redes de apoyo de las personas con discapacidad.

## **2. Alertamiento de la emergencia por parte de la Comisión Local de Seguridad a través de los brigadistas**



- Llamar a la persona con discapacidad por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
- Evitar ignorar, infantilizar y/o utilizar términos que menosprecien a la persona.
- Preguntar en qué se le puede apoyar y de qué forma. Evitar dar por entendido que toda persona con discapacidad necesita apoyo en todo momento y en toda circunstancia.
- Comunicar la situación de emergencia.
- Emitir información precisa y confirmada. Es importante considerar el tipo de emergencia y las acciones de autoprotección a adoptar, en cada caso, para la salvaguarda de la integridad de acuerdo con la situación.
- Comunicar la emergencia, por medios auditivos, a personas con discapacidad física, intelectual, psicosocial. El alertamiento de la emergencia se puede realizar con apoyo del sistema de sonido local, de los sistemas de alertamiento interno, de megáfonos o mediante el uso de silbatos.
- Implementar un alertamiento que incluya aspectos visuales para personas con discapacidad auditiva. Esto se puede realizar con apoyo de lámparas de mano, o la lámpara del celular, haciendo encendidos intermitentes, a fin de captar la atención de las personas y comunicarles acerca la emergencia. Una vez que se capte la atención de la persona con discapacidad auditiva, será posible comunicarle el mensaje de forma escrita, sobre papel, o mediante el uso de dispositivos electrónicos.

### **3. Acciones durante la emergencia por parte de la Comisión Local de Seguridad a través de los brigadistas**

- Ofrecer apoyo a la persona con discapacidad preguntándole directamente si lo requiere y de qué manera.



- No precipitarse en ayudar. Si lo necesita, centrarse en las capacidades y en la independencia de la persona, en vez de en sus limitaciones.
- Realizar evacuación o repliegue de acuerdo con la emergencia que se presente.
- Si la persona con discapacidad se encuentra en planta baja o cerca de salidas, realizar la evacuación hacia el punto de reunión.
- En caso de evacuación, las personas con discapacidad realizarán el desalojo de las instalaciones junto con toda la población.
- En caso de encontrarse en niveles superiores o alejados de las salidas, realizar repliegue a zonas de menor riesgo.
- En caso de emergencia, no utilizar elevadores, montacargas o cualquier equipo de este tipo cuando éstos existan.
- No separar a la persona con discapacidad de sus apoyos técnicos: silla de ruedas, aparatos auditivos, bastón, andadera, barreras, etcétera.

#### **4. Acciones después de la emergencia por parte de la Comisión Local de Seguridad a través de los brigadistas**

- Una vez que la persona con discapacidad se encuentre en el punto de reunión, al igual que toda la población desalojada del inmueble, deberá esperar indicaciones de parte de la Comisión Local de Seguridad para la reanudación o suspensión de las actividades, de acuerdo con los protocolos establecidos. Lo anterior dependerá de las condiciones de seguridad reinantes en las instalaciones.
- En caso de que la persona con discapacidad requiera atención médica, la Comisión Local de Seguridad activará el *Protocolo en caso de urgencia médica*, para su atención y/o traslado.
- Si la persona con discapacidad perdió o dejó sus pertenencias, preguntarle qué implementos técnicos necesita con más urgencia como, por ejemplo:



medicamentos, sondas, guantes, respirador con filtros especiales, mascarillas, inhalador, bolsas urinarias, bastones, andaderas, silla de ruedas, muletas, etcétera. Una vez reunida la información, comunicarla al brigadista de protección civil para que atienda el caso.

- Mantener contacto con la persona con discapacidad para contar con su retroalimentación en el desarrollo de estrategias para la disminución de riesgos y la actualización de los Protocolos de emergencia.

## ¿Qué hacer en caso de una emergencia para atender a las personas con distintas discapacidades?

En situaciones de riesgo o emergencia es importante identificar las necesidades y tipos de apoyo que requieren las personas con discapacidad. También es preciso recordar que algunas personas tienen condiciones que pueden agravarse en situaciones de emergencia, como las relacionadas con las condiciones de los espacios: movimiento brusco del edificio, caída de objetos, presencia de humo, pérdida de electricidad, gritos y agitación social.

A continuación, se señalan recomendaciones generales por tipos de discapacidad. Sin embargo, lo idóneo es tener información previa acerca de la persona, para que la respuesta sea diligente, asertiva y responda a las necesidades individuales específicas.

### Discapacidad física o motriz

- Centrar la atención en la persona antes que en su discapacidad.
- Al conversar, hablarle directamente, sin evadir la mirada y, en caso de que la persona utilice silla de ruedas, procurar ponerse a la altura de sus ojos, dirigirse a la persona, no a su acompañante, en caso de que lo tuviere.



- No tomar las muletas, bastones, brazos de la silla de ruedas u otros apoyos técnicos que utilice la persona, solamente sujetar lo que ella indique.
- Procurar que los apoyos técnicos estén cerca de él o ella (silla de ruedas, prótesis, bastones, muletas).
- En caso de que la persona camine despacio y/o utilice muletas, ajustar el paso al de la persona con discapacidad.
- Ayudar a revisar y a seleccionar las formas o técnicas de evacuación en silla de ruedas. Si desconoce cómo manejar una silla de ruedas, preguntar a la persona usuaria.
- En caso de encontrarse en edificios de varios niveles, se sugiere la evacuación horizontal, es decir, trasladarse a una zona de menor riesgo del mismo nivel y esperar ahí hasta que pase la emergencia. De ser necesario desalojar el edificio, se realizará la evacuación vertical, es decir, bajar los niveles del edificio con la asistencia de brigadistas o personal de apoyo, quienes realizarán alguna de las maniobras de evacuación evitando comprometer la salud e integridad de las personas involucradas. En caso de no poder realizar alguna de las técnicas de evacuación, se deberá solicitar y esperar el apoyo del personal de atención a emergencias. (Ver Anexo II. *Técnicas de evacuación por levantamiento para personas con movilidad limitada*).

### **Discapacidad auditiva**

- Comunicarse de forma escrita, es decir, escribir la información a comunicarse mediante palabras o símbolos alusivos al mensaje.
- Usar toda la expresividad corporal y gestual.
- Facilitar el uso de un teléfono celular, tableta digital o computadora para poder escribir mensajes de texto.



- Al conversar, colocarse de frente para que la persona con discapacidad observe el movimiento de los labios y pueda entender la información que está recibiendo.
- Hablar con tranquilidad, de manera normal y sin gritar. Es conveniente utilizar un ritmo pausado, a menos que la persona con discapacidad lo solicite de otra manera.
- Si no le está mirando, puede llamar su atención agitando su mano, sin brusquedad. También se puede llamar la atención con un leve toque en el hombro o en el brazo.
- Mientras se esté comunicando información, mantener el contacto visual. Si se desvía la vista, la persona con discapacidad puede pensar que la conversación terminó.
- Comprobar que se entendió el mensaje, si no, repetirlo.
- Ser paciente, puede ser difícil para la persona comprender la urgencia del mensaje.
- Si la persona se encuentra acompañada de algún intérprete de lengua de señas, dirigirse a la persona, no al intérprete.

**Atención:** La persona con discapacidad, que utiliza un aparato auditivo o implante coclear, no necesariamente escucha con claridad.

### Discapacidad visual

- Anunciar su presencia y ofrecer su ayuda, pero dejando que la persona explique qué necesita.
- En caso de que acepte ayuda, ofrecer el brazo u hombro, de este modo, será una guía para indicarle con claridad lo que va a hacer, la ruta a seguir, hablando de manera natural y tranquila.
- Colocarse delante de la persona, no tomarla del brazo ni del bastón.
- Para orientar a la persona con discapacidad visual respecto al entorno físico, o para señalar direcciones, usar indicaciones claras e informar de posibles riesgos en el



recorrido (obstáculos, cambio de nivel, cambio de dirección), utilizar referencias como derecha, izquierda, atrás, adelante, arriba, abajo.

- Describir por adelantado la maniobra que va a ejecutar.
- Si la persona con discapacidad tiene un animal de asistencia guía, no tocarlo, no alimentarlo, no obstaculizarlo y no distraerlo. El animal de asistencia se convierte en parte del cuerpo de la persona.
- Describir el lugar donde se encuentran y las personas que están presentes con la intención de ubicar a la persona con discapacidad visual.
- Para pasar por un pasillo o lugar estrecho, si usted es el guía, coloque el brazo detrás de su espalda, esto le indicará a la persona con discapacidad visual que deberá colocarse detrás del guía.
- Al bajar o subir ele o desniveles, indicar la ubicación del pasamanos para proporcionar más apoyo y seguridad. Si los pasillos cuentan con pasamanos, indicarle la ubicación para proporcionarle mayor apoyo y seguridad.
- Una vez en el exterior, asegurarse de que las personas con discapacidad visual permanezcan acompañadas hasta que sea declarado el fin de la emergencia, evitando dejarlos en un lugar desconocido o con el que no estén familiarizados.
- Asegurarse de que el trayecto a la ruta de evacuación, o zona de menor riesgo, esté libre de obstáculos.

### **Discapacidad intelectual**

- Utilizar un lenguaje claro, usar frases directas y sencillas.
- Si la persona con discapacidad está acompañada por otra persona, no dirigirse sólo al acompañante.
- Si la persona con discapacidad tiene dificultad para hablar y usted no comprende inmediatamente lo que está tratando de comunicar, pedirle que lo repita o utilice



apoyos visuales. Respete el ritmo de la persona con discapacidad, puede tardar en hacer alguna actividad, en la forma en que habla, camina o sostiene objetos.

- Escuchar con paciencia, la persona con discapacidad puede tener dificultades en el habla.
- La persona puede presentar dificultad para reconocer las instrucciones recibidas por parte de la persona brigadista, por lo que debe ser paciente y repetir las, si es necesario.
- Debe considerar que la persona con discapacidad puede tener limitaciones en su sentido de la dirección, por lo que podría necesitar que alguien le acompañe. La persona podría caminar despacio, procure fomentar una caminata rápida sin empujarla.
- Algunas personas con discapacidad intelectual pueden tener limitaciones para regular su conducta, por lo que es importante dirigirse a ellas con tranquilidad.

### **Discapacidad mental / psicosocial**

- Siempre debe preguntar antes de ayudar.
- Utilizar un lenguaje claro y simple.
- Considerar que la comunicación ejercida por la persona con discapacidad puede tener un ritmo más lento y ello dificulta su nivel de expresión.
- Si la persona con discapacidad eleva la voz, o se altera, mantener la calma y evaluar la situación.
- No gritar y procurar no alterarse.
- Algunas personas con discapacidad psicosocial pueden tener limitaciones para regular su conducta, por lo que es importante actuar con tranquilidad.
- No tocar a la persona. Respetar su espacio personal.



# BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Legislativa de Costa Rica (2011). *Guía para la Evacuación de Emergencia de Personas con Discapacidad* [en línea]. Costa Rica. Disponible en: [http://www.asamblea.go.cr/ci/Doc\\_Relevantes\\_cmd/Gu%C3%ADa%20Evacuaci%C3%B3n%20de%20Emergencia%20de%20Personas%20con%20Discapacidad.pdf](http://www.asamblea.go.cr/ci/Doc_Relevantes_cmd/Gu%C3%ADa%20Evacuaci%C3%B3n%20de%20Emergencia%20de%20Personas%20con%20Discapacidad.pdf)

Blanco, R., Luengo S., Martínez, J., et al. (2003). *Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual*, [en línea]. 1ª edición. Madrid: Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). Disponible en: [https://www.diba.cat/c/document\\_library/get\\_file?uuid=1f52cb9c-5861-415d-95f3-2d0c710d4dc4&groupId=7294824](https://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=1f52cb9c-5861-415d-95f3-2d0c710d4dc4&groupId=7294824)

Carreón Castro, M.C. (2019). “Personas con discapacidad y sus derechos político-electorales”, en *Diálogos democráticos* [en línea]. 1ª edición. Querétaro: Instituto de Estudios Constitucionales de Estado de Querétaro, pp. 184-204. Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/12/5840/24.pdf>

CETRAM, SENADIS (2015). *Manual para cuidadoras y cuidadores de personas con discapacidad en situación de alta dependencia* [en línea]. Chile. Disponible en: [https://drarturogeriatria.files.wordpress.com/2018/06/manual\\_cuidadores\\_web.pdf](https://drarturogeriatria.files.wordpress.com/2018/06/manual_cuidadores_web.pdf)

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2018). *Guía con Recomendaciones para considerar a las Personas con Discapacidad en protocolos de Protección Civil* [en línea]. México. Disponible en:



[http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/01\\_Guia\\_DISCA\\_v\\_sept2018.pdf](http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/01_Guia_DISCA_v_sept2018.pdf)

Diario Oficial de la Federación (2011). “Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.” México.

\_\_\_\_\_ (2012). “Ley General de Protección Civil”, México.

\_\_\_\_\_ (2012). “Reglamento de la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad”, México.

\_\_\_\_\_ (2016). “Personas con discapacidad. Acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil en situación de emergencia o desastre”. NOM-008-SEGOB-2015. México.

Díaz Aledo, L. (1999). *Vivir con discapacidad: Guía de recursos*. 1ª edición. Madrid: Fundación ONCE.

Flujas Leal, M.J. (2006). *Protocolo accesible para Personas con Discapacidad* [en línea]. 1ª Madrid: Fundación ONCE. Disponible en: [http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3242/Protocolo\\_accesible\\_para\\_personas\\_con\\_discapacidad.pdf?sequence=1](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3242/Protocolo_accesible_para_personas_con_discapacidad.pdf?sequence=1)

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y el Centro de Coordinación para la Prevención de los Desastres Naturales en América Central (2019). *Normas para la inclusión, protección y atención de personas con discapacidad en las emergencias y desastres*. UNICEF.

Frutos Frutos I. (2002). *Guía para un uso no discriminatorio del lenguaje*. 1ª edición. España. Fundación Abulense para el Empleo (FUNDABEM).

*Gaceta Oficial de la Ciudad de México* (2019), “Ley de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil de la Ciudad de México”. Ciudad de México.

*Gaceta UNAM* (2003). “Firman Carta de Intención UNAM y Oficina para la Promoción e Integración de Personas Discapacitadas” [en línea]. México. Disponible en: [https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2003/2003\\_455sss.html](https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2003/2003_455sss.html)



Heras, L. L., (2011). *La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: ¿Por qué una toma de conciencia? Una propuesta para los medios de comunicación*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010). *Las personas con discapacidad en México: una visión al 2010*, México.

\_\_\_\_\_ (2020), *Informes COVID-19 Personas con discapacidad y sus derechos frente a la pandemia de COVID-19: que nadie se quede atrás*. México.

Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de Uruguay (2020). *Manual de buenas prácticas en el vínculo con las personas en situación de discapacidad en los centros educativos* [en línea]. Uruguay. Disponible en: <https://nopuedendecirno.uy/wp-content/uploads/2021/12/Manual-buenas-practicas-en-centros-educativos.pdf>

Organización de las Naciones Unidas (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Disponible en: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

\_\_\_\_\_ *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo*. Disponible en: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/7597/CDPCD .pdf>

Robles Bárcena, María Elisa Celis, *et al.*, (2013). "Unidad de atención para personas con discapacidad" [en línea]. *Revista Digital Universitaria*, vol. 14, núm. 12 (1 de noviembre de 2013). Disponible en: <http://www.revista.unam.mx/vol.14/num12/art54/>

Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, CDMX (2020). *Guía práctica de prevención de riesgos para personas con discapacidad* [en línea]. México. Disponible en:



<https://www.proteccioncivil.cdmx.gob.mx/programas/programa/guia-practica-de-prevencion-de-riesgos-para-personas-con-discapacidad>

Secretaría de Protección Civil del Distrito Federal, Personas con Discapacidad, Organizaciones de la Sociedad Civil y del Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal (2015). *Guía general de prevención y preparación en situaciones de emergencia para las personas con discapacidad* [en línea]. México: Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad (INDEPEDI). Disponible en: <http://data.indepedi.cdmx.gob.mx/documentos/Guia-general.pdf>

Universidad Autónoma de Madrid (2004). *Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad* [en línea]. 2ª edición. Madrid: Oficina de Acción Solidaria y Cooperación. Disponible en: [https://sid.usal.es/idocs/f8/fdo17699/protocolo\\_atencion\\_discapacidad\\_uam\\_2ed.pdf](https://sid.usal.es/idocs/f8/fdo17699/protocolo_atencion_discapacidad_uam_2ed.pdf)

Universidad Nacional Autónoma de México (2020). *Plan de desarrollo institucional UNAM (2019-2023)*, México.

#### Sitios de Internet:

Confederación Nacional de Sordos de España: [www.cnse.es](http://www.cnse.es)

Organización Nacional de Ciegos Españoles: [www.once.es](http://www.once.es)



## MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1° y 3° Fracción VII
- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
- Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México
- Estatuto General de la Universidad Nacional Autónoma de México
- Reglamento del H. Consejo Universitario
- Reglamento de la Comisión Especial de Seguridad del Consejo Universitario de la UNAM
- Lineamientos para Fomentar la Inclusión de las Personas con Discapacidad en la Universidad Nacional Autónoma de México



# ANEXO I

## DIRECTORIO DE EMERGENCIA

<b>CIUDAD UNIVERSITARIA</b>	
Central de Atención de Emergencias UNAM	55 5616 0523
Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria	55 5622 1286 55 5622 1284
Protección Civil	55 5622 6552
Bomberos	55 5616 1560
Línea de Reacción PUMA	55 5622 6464
Urgencias médicas CU	55 6222 0202
Apoyo Psicológico a distancia UNAM	55 5025 0855
Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género	55 4161 6048
<b>CIUDAD DE MÉXICO</b>	
<b>NÚMERO DE EMERGENCIA NACIONAL</b>	9 -1-1
Locatel	55 5658 11 11
Sistema de Denuncia Anónima	089
<b>ESTADO DE MÉXICO</b>	
<b>NÚMERO DE EMERGENCIA NACIONAL</b>	9 -1-1
Bomberos Naucalpan	55 5373 1122 / 55 5560 3868
Cruz Roja Tlalnepantla	55 5565 0521
Cruz Roja Nezahualcóyotl	5527917331
Cruz Roja Ecatepec	55 5787 1540

<b>ESCUELAS NACIONALES DE ESTUDIOS SUPERIORES</b>	
<b>NÚMERO DE EMERGENCIA NACIONAL</b>	9 -1-1
Protección Civil Querétaro	442 217 07 02
Protección Civil León	477 763 5916
Protección Civil Mérida	999 928 8311
Protección Civil Morelia	443 322 5505 / 443 322 5511
Protección Civil Morelos	77 7100 0515



## La UNAM te acompaña y escucha

Identifica tu condición de salud mental realizando un cuestionario en la siguiente liga de acceso:

[www.misalud.unam.mx](http://www.misalud.unam.mx)

<b>COMITÉ TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE LA SALUD MENTAL</b>	
<a href="https://saludmental.unam.mx/">https://saludmental.unam.mx/</a>	
<b>ATENCIÓN PSICOLÓGICA A DISTANCIA DE LA UNAM</b>	55 5025 0855
<i>Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 h.</i>	
<b>CLÍNICA DE SALUD MENTAL DE LA FACULTAD DE MEDICINA</b>	55 5656 2475
<i>Horario de 8:00 a 15:30 h.</i>	
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA SALUD (DGAS)</b>	55 5622 0131
<a href="mailto:sos@unam.mx">sos@unam.mx</a>	55 5616 0914
<i>Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h.</i>	
<b>PROGRAMA DE CONTENCIÓN EMOCIONAL</b>	55 5350 7218
(ENEO, OMS, OPS, Facultad de Psicología)	80 0461 0098
<a href="http://www.eneo.unam.mx/enfermeriacallcenter/">www.eneo.unam.mx/enfermeriacallcenter/</a>	
<i>Horario de 9:00 a 14:00 h y 15:00 a 20:00 h.</i>	
<b>LÍNEA DE VIDA (CONADIC)</b>	80 0911 2000
<a href="mailto:lalineadelavida@salud.gob.mx">lalineadelavida@salud.gob.mx</a>	
<i>Atención las 24 h del día</i>	
<b>Instituto Nacional de Psiquiatría</b>	55 4160 5372
<b>Ramón de la Fuente Muñiz</b>	55 4160 5000
<i>Citas de 8:00 a 14:00 h.</i>	
<b>CONADIS</b>	5553285000
Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad	
<a href="mailto:contacto@conadis.gob.mx">contacto@conadis.gob.mx</a>	



## ANEXO II

# Técnicas de evacuación por levantamiento para personas con movilidad limitada

### IMPORTANTE:

Debido al esfuerzo físico requerido, y a fin de identificar la técnica a aplicar en la evacuación, es necesario considerar el tipo de discapacidad de la persona a ayudar, su peso corporal y la distancia a recorrer. De igual forma, es importante detectar si la persona puede participar de forma activa en la evacuación o si está inconsciente, y, además, saber de antemano con cuántas personas de apoyo se cuenta para asistir en las maniobras.

Para la correcta aplicación de las técnicas es indispensable la capacitación del personal brigadista: cómo mover, cargar y manejar a una persona con discapacidad para realizar las maniobras adecuadamente, sin comprometer la salud e integridad de las personas involucradas. La evacuación de personas con discapacidad, usuarias de sillas de ruedas, debe ser realizada por personal capacitado.

Siempre pregunte a las personas con discapacidad cómo y cuál es la mejor forma de apoyarlas o si hay consideraciones especiales a tomar en cuenta antes de realizar alguna maniobra para la evacuación.

A continuación, se indican algunas técnicas para realizar evacuación asistida a personas con problemas de movilidad. En todo momento, los brigadistas deben explicar a la persona con discapacidad las maniobras a realizar.



## TÉCNICAS PARA UNA PERSONA:

### 1. Cargar en la espalda

- Se requiere que la persona tenga fuerza suficiente para sujetarse de quien la carga.
- Recomendable cuando se va a descender por una escalera, ya que se puede utilizar el pasamanos como apoyo.
- Este método causa menos restricciones a la respiración.



### 2. Técnica de cuna

- Para personas pequeñas o de poco peso.
- Se utiliza para evacuación, pero puede ser riesgosa y difícil para el rescatista.
- Puede ser peligrosa para personas parapléjicas o con otra deficiencia en la columna. La flexión que se produce en la columna es severa y puede causar dolor e incomodidad.



### 3. Técnica de bomberos

- La persona debe colocarse de forma que no se restrinja la respiración.
- Puede ser difícil de ejecutar para personas sin capacitación.





## Técnica de la cobija

- El rescatista coloca a la persona en una cobija y la arrastra por el piso.



## TÉCNICAS PARA DOS PERSONAS:

**IMPORTANTE:** Las personas involucradas deben reforzar la comunicación y coordinación para la correcta aplicación de las siguientes técnicas.

### 1. Silla de dos personas

- Dos personas se ponen de frente y unen sus manos, las colocan bajo las piernas de la persona a rescatar y la alzan, formando una silla. Un brazo se coloca bajo las rodillas de la persona a cargar y, el otro, en su espalda.
- Este método permite que los rescatistas distribuyan el peso, pero requiere que caminen de lado.



### 2. Cargar por las extremidades

- Una persona sujeta las piernas de la persona a evacuar, la otra la toma por debajo de los brazos y alrededor de su pecho.





### 3. Descenso por escaleras

- Las personas con discapacidad ambulatoria podrían usar esta técnica, en caso de que no haya nadie disponible para ayudarles, y si tienen la capacidad o habilidad suficiente para realizarla.
- Este método puede causar lesión, pero puede ser una opción si la vida de la persona está en peligro.

