



PERIÓDICO OFICIAL

DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

Fundado en 1867

Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el solo hecho de publicarse en este periódico. Registrado como artículo de 2a. clase el 28 de noviembre de 1921.

Directora: Lic. Jocelyne Sheccid Galinzoga Elvira

Juan José de Lejarza # 49, Col. Centro, C.P. 58000

SÉPTIMA SECCIÓN

Tels. y Fax: 3-12-32-28, 3-17-06-84

TOMO CLXXIX

Morelia, Mich., Miércoles 8 de Diciembre de 2021

NÚM. 20

CONTENIDO

GOBIERNO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

COMISIÓN ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

MICHOACÁN



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Responsable de la Publicación
Secretaría de Gobierno

DIRECTORIO

Gobernador Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo

Lic. Alfredo Ramírez Bedolla

Secretario de Gobierno

Lic. Carlos Torres Piña

Directora del Periódico Oficial

Lic. Jocelyne Sheccid Galinzoga Elvira

Aparece ordinariamente de lunes a viernes.

Tiraje: 50 ejemplares

Esta sección consta de 14 páginas

Precio por ejemplar:

\$ 30.00 del día

\$ 38.00 atrasado

Para consulta en Internet:

www.periodicooficial.michoacan.gob.mx

www.congresomich.gob.mx

Correo electrónico

periodicooficial@michoacan.gob.mx



MECANISMO DE MONITOREO ESTATAL SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE MICHOACÁN

PRESENTACIÓN

Mecanismo de Monitoreo Estatal sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (MME Michoacán) de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, tiene como finalidad contribuir a la salvaguarda de los derechos de las personas con discapacidad (PcD) mediante tres ejes centrales: protección, promoción y supervisión de los derechos establecidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD).

Las PcD se enfrentan a múltiples contextos con diversas barreras, físicas, de comunicación y actitudinales que, al interactuar con ellas, pueden obstaculizar el ejercicio de sus derechos humanos con plena autonomía y libertad de tomar sus propias decisiones, por ello, es necesario transformar esos contextos y entornos que propician discriminación, por una perspectiva de inclusión y respeto a su dignidad humana.

En este sentido, con el objetivo de asegurar y promover el pleno ejercicio de todos sus derechos humanos y las libertades fundamentales de las PcD sin discriminación alguna por motivos de discapacidad en el quehacer institucional, se presenta este Manual de Buenas Prácticas para la Atención de las Personas con Discapacidad.

Este documento se pone a disposición de las y los servidores públicos; pretende sentar las bases que favorezcan a prevenir y a eliminar cualquier acto de discriminación y de exclusión hacia las PcD que acudan a solicitar alguno de los servicios que brindan las instituciones públicas.

Es un instrumento de consulta y reflexión que surge de la revisión de la literatura especializada y documentada que, al ser aplicada, permite brindar una atención con una perspectiva de derechos humanos y de inclusión en el proceso de atención institucional.

Cabe mencionar que las orientaciones que aquí se presentan, no poseen un carácter prescriptible, más bien, pretenden ofrecer un punto de partida para el avance hacia la atención de la diversidad humana, esperando que, de su implementación, puedan emerger nuevas pautas que contribuyan a enriquecer el acervo ya existente.

Por último, se espera que este Manual sea un aliado para el personal institucional, que forme parte de su desarrollo humano, en la toma de conciencia y se consolide como un instrumento social, que transforme el paradigma asistencialista y médico hacia ambientes de trabajo plurales, en los que se contemple la diversidad como valor, y cuyo principio rector sea la inclusión.

Laura Elizabeth Sosa Zaragoza
Coordinadora del Mecanismo de Monitoreo Estatal
sobre los Derechos Humanos de las Personas
con Discapacidad, de la CEDH de Michoacán

INTRODUCCIÓN

Las personas con discapacidad (PcD), son aquellas que poseen alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial a largo plazo, y que al interactuar con diversas barreras impiden su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Ver anexo 1).

Frente a esta situación, el 13 de diciembre de 2006 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), que tiene como propósito fundamental, asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos para todas las personas con discapacidad, convirtiéndose ésta en la primera convención internacional sobre derechos humanos que se aprueba en el siglo XXI.

En nuestro país, 20 millones 838 mil 108 personas, se contaron en el rubro de discapacidad, una cifra que representa el 16.5% de la población total de México, de acuerdo al Censo de Población y Vivienda, realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía en 2020 (INEGI).¹

México, ha abordado la discapacidad desde distintas estrategias de protección, sin duda, la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo en 2007, ha contribuido en la promoción del respeto de sus derechos, al fomento de su independencia y autonomía; el cual desafía a abandonar el asistencialismo y a generar las condiciones que permitan a las personas en situación de discapacidad su plena inclusión social y una efectiva igualdad de condiciones. En Michoacán, de acuerdo con estudios del INEGI de 2020, la población con discapacidad ascendió a 826 874, de ellas 442 728 son mujeres y 384 146 son hombres. Siendo así que la entidad se encuentra dentro de los ocho estados del país con mayor prevalencia de personas mayores de cinco años con algún tipo de discapacidad.

OBJETO Y PRINCIPIOS

El objeto de este instrumento, está encaminado a promover, proteger y garantizar el pleno ejercicio de los derechos humanos de las PcD, así como concienciar, sensibilizar e informar a las y los servidores públicos de manera específica, como brindar una atención adecuada y de calidad.

La CDPC en su artículo 3, consagra los principios generales que son ejes rectores de todo actuar público, encaminados a lograr una plena y efectiva inclusión de las PcD.

- 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 y la inclusión plena y efectiva en la sociedad;
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad, como parte de la diversidad y las condiciones humanas;
- e) La igualdad de oportunidades;
- f) La accesibilidad;
- g) La igualdad entre el hombre y la mujer; y,
- h) El respeto de la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar la identidad.



¹ Véase el comunicado de prensa núm. 24/21. Censo de población y vivienda 2020. INEGI. Leído el 25 de enero de 2021.

1 CONCEPTOS

Para efectos de este Manual se entenderá por:

ACCESIBILIDAD:

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece que, la accesibilidad es un derecho que implica la efectiva posibilidad de una persona de ingresar, transitar y permanecer en un lugar, de manera segura, confortable y autónoma.

Para ello, se deberán adoptar las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás. Estas medidas incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso conforme al principio de diseño universal.

AJUSTES RAZONABLES:

Los ajustes razonables son una parte intrínseca de la obligación, de cumplimiento inmediato, de no discriminar en el contexto de la discapacidad. Algunos ejemplos de ajustes razonables son hacer que la información y las instalaciones existentes sean accesibles para una persona con discapacidad; modificar los equipos; reorganizar las actividades; cambiar la programación de las tareas; adaptar el material didáctico y las estrategias de enseñanza de los planes de estudio; adaptar los procedimientos médicos.¹

SALVAGUARDIAS:

De acuerdo al artículo 12, de la CDPD, los estados parte asegurarán que en todas las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica se proporcionen salvaguardias adecuadas y efectivas para impedir los abusos de conformidad con el derecho internacional en materia de derechos humanos.

Esas salvaguardias cerciorarán que las medidas respeten los derechos, la voluntad y las preferencias de la persona, que no haya conflicto de intereses ni influencia indebida, que sean proporcionales y adaptadas a las circunstancias de la persona, que se apliquen en el plazo más corto posible y que estén sujetas a exámenes periódicos por parte de una autoridad o un órgano judicial competente, independiente e imparcial.

Además, las salvaguardias, serán proporcionales al grado en que dichas medidas afecten a los derechos e intereses de las personas.²

DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS DE CAPACIDAD:

Es 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 igualdad de condiciones, de todos los derechos, 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.

CONSIDERACIONES GENERALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención de usuarias y usuarios, en el marco del concepto de calidad, se refuerza por la actitud de quien atiende al público. Siendo fundamental, las actitudes positivas, el respeto por las personas, generar vínculos de confianza que permitan fluidez en la comunicación mediante las siguientes acciones:



Saludar.

Presentarse, señalar nombre y cargo. Si corresponde, la funcionaria o el funcionario puede usar preguntas como: ¿En qué puedo ayudarte? O ¿qué necesita?

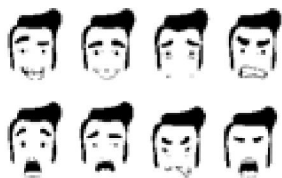
Mirar directamente a la persona.

Implica reconocer que la usuaria o el usuario que se encuentra presente, es digno de ser atendido y merecedor de nuestro respeto.



¹ Véase el punto D, párrafo 23, de la Observación General núm. 6 (2018) Sobre la igualdad y la no discriminación, del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

² Véase el artículo 12, párrafo 3 y 4, de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

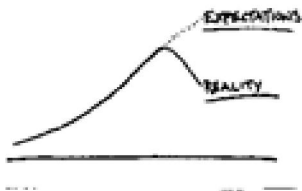


Comunicación gestual.

Durante la interacción, es importante que la comunicación no verbal sea coherente con la verbal. La atención puede verse igualmente afectada si se envían mensajes negativos por medio del tono de voz, gestos, la postura corporal o la expresión facial.

Proporcionar la información.

Esta tiene que ser confiable, precisa y sencilla.

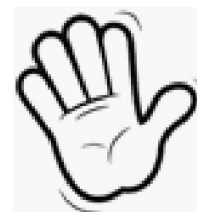


No generar falsas expectativas.

En la atención, fluyen peticiones y promesas, por lo tanto, es necesario que se ajuste a la realidad lo que la funcionaria o funcionario puede hacer.

Despedirse.

Concluir el trato de manera amable.



2 CLASIFICACIÓN DE LA DISCAPACIDAD

DISCAPACIDAD AUDITIVA

Es la restricción en la función de la percepción de los sonidos externos. Cuando la pérdida auditiva no es funcional para la vida diaria, la adquisición de la lengua oral no se da de manera natural, es por ello que utilizan la visión como principal vía de entrada de información para aprender y para comunicarse, por lo que la lengua natural de las personas con esta condición, que viven en México, es la Lengua de Señas Mexicana. (Ver anexo 2)

¿Cómo interactuar con una persona con discapacidad auditiva?

Tomando en cuenta las características de las personas con discapacidad auditiva y centrando la atención en la importancia de la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención institucional:

- Ubíquese frente a la PcD, y en lo posible que su cara esté iluminada.
- Diríjase a la persona cara a cara, ella necesita ver sus labios para complementar la información que usted le está diciendo.
- Debe modular la voz con naturalidad, sin exagerar.
- Utilice un lenguaje simple y directo.
- Si es necesario, repita las indicaciones o la información.
- No suba el tono de su voz a menos que la persona lo solicite.
- En caso de utilizar gestos, no exagere.
- No diga que entiende si no es así, la persona sorda puede percibir que no está siendo comprendido.
- Verifique si la persona puede leer, esto puede facilitar la entrega de información.
- Una persona que utiliza audífono no significa que escuche claramente ni tampoco que usted deba hablar más alto o gritar para que le escuche.



- Tenga presente que seguir una conversación para una persona sorda, es un esfuerzo.
- La persona sorda puede sentirse aislada entre los oyentes, por lo tanto, asegúrese que está siguiendo la conversación, o bien explique de qué se habla, en forma clara y modulada.

DISCAPACIDAD FÍSICA



Es la secuela de una afectación en cualquier órgano o sistema corporal, las más conocidas son las de origen músculo esquelético o motriz, que se caracterizan por dificultad para caminar, mantener equilibrio, cambiar de posiciones o cargar y trasladar objetos, así como actividades finas de la mano.

¿Cómo interactuar con una persona con discapacidad física?

Para la atención de las personas con discapacidad física o con movilidad reducida, es necesario tener presente las pautas siguientes:

- Trate a los adultos como adultos, y en lo posible, dirijase a la persona por su nombre.
- Evite distinciones innecesarias, no adopte actitudes excluyentes sobreprotectoras, compasivas, ni lastimosas.
- Evite hacer hincapié en las diferencias, porque esto refuerza la actitud «ellos» vs «nosotros».
- Evite mirar prolongadamente sus bastones, muletas u otros.
- Si va a conversar con una persona usuaria de silla de ruedas, intenta que tanto tus ojos como los suyos queden a la misma altura.
- Tome en cuenta que no debes mover o manipular la silla de ruedas sin antes pedir permiso a la persona.
- Si piensa que una persona puede necesitar su ayuda, ofrécela, y en caso de que sea aceptada pregunte cómo es la forma adecuada de ayudarla.
- Siempre deje las ayudas técnicas (muletas, bastones, minadores, etcétera) al alcance de la persona.



DISCAPACIDAD VISUAL



Es la deficiencia del sistema de la visión, las estructuras y funciones asociadas con él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, que determinan una deficiencia de la agudeza visual y se clasifica de acuerdo a su grado.

El sistema Braille, es el que utilizan las personas con discapacidad visual o ceguera, para poder escribir y leer textos, libros y documentos. Se trata de un sistema de lectura y escritura táctil.

¿Cómo interactuar con una persona con discapacidad visual?

Considerando las características generales de las personas con discapacidad visual y centrando la atención en la relevancia que tienen la movilidad y la comunicación, es necesario tener presente las...siguientes recomendaciones en el proceso de atención al público:

- Para saludar a la persona ciega o de baja visión, usted puede tomar su mano o tocar su brazo como señal de saludo.
- Dirijase a la persona con discapacidad de origen visual para saber lo que necesita, y no al acompañante.
- Utilice términos que sirvan de orientación espacial, por ejemplo: «a la izquierda de la mesa», «a su derecha», «delante de la puerta», «detrás de usted». En ocasiones, puede ser útil conducir la mano de la persona hacia el objeto e indicarle de qué se trata.
- Identifíquese con la persona y con quién se encuentre, indique su nombre, su función y la institución a la que pertenece.
- En caso de que sea necesario, dígame a la persona que hay otra o más personas presentes.
- Comuníquese a la persona qué está haciendo o qué va hacer, por ejemplo: «un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento». De esta manera, entenderá que está siendo atendida por usted. Se sugiere verbalizar las acciones para

que la persona perciba la atención que está brindando.

- Avise a la persona cuando usted se ausente del espacio de atención, aunque, sea momentáneamente y avísele cuando regrese, de lo contrario, la persona puede hablarle pensando que aún permanece frente a ella.
- No sustituya el lenguaje verbal por gestos, pues no podrán ser percibidos por la persona.
- Evite utilizar palabras tales como: «aquí», «allí», «esto» o «aquello», ya que van acompañadas con gestos que no pueden ser vistos por la persona.
- Utilice normalmente las palabras «ver» o «mirar», las personas ciegas y/o con discapacidad de origen visual las usan normalmente en sus conversaciones.

DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, Solución de problemas, pensamiento...abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia) como en el desarrollo de habilidades adaptativas esperadas para su edad y entorno social, tales como:

- Conceptuales:** lenguaje, lectura, escritura, matemáticas, comprensión de conceptos abstractos, entre otros.
- Sociales:** interactuar con otros, establecimiento de juicios y toma de decisiones.
- Actividades prácticas:** actividades de la vida diaria, manejo de dinero y tiempo; auto dirección.

¿Cómo interactuar con una persona con discapacidad intelectual?

Cuando una persona con discapacidad intelectual solicite algún servicio y considerando las dificultades en las áreas de comprensión y la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención:

- Escuchar atentamente la petición e interactuar directamente con ellos.
- Disponga de tiempo para que la persona pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted.
- En caso de que la PcD solicite apoyo con otra persona, no ignore a la persona con discapacidad y refiérase a ella con espontaneidad.
- No se refiera a su discapacidad con calificaciones ni juicios aventurados, la persona con este tipo de discapacidad entiende más de lo que usted cree.
- Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo que facilite la comprensión una opción es dividir las frases en partes, si fuesen oraciones largas o completas.
- Se recomienda utilizar ejemplos o pictogramas, según sea el caso.

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL



Es una alteración o deficiencia en el sistema neuronal, que aunado a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detonan una situación alterada de la realidad. Con respecto a la discapacidad psicosocial, es probable que no resulte evidente al momento de atenderla, si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.

¿Cómo interactuar con una persona con discapacidad psicosocial?

Algunas características que puede presentar una persona con discapacidad psicosocial son: que tenga poca tolerancia a la frustración, ansiedad, -ante situaciones que no puede controlar, sudoración o dificultad para expresarse.

Para ello, se presentan las siguientes recomendaciones en el proceso de atención institucional:

- Tener paciencia es clave para lograr una buena comunicación.



- En algunos casos, para la persona con discapacidad psicosocial, será difícil expresar lo que piensa, por ello, es importante que quien lo atienda le brinde tranquilidad y confianza.
- Se recomienda utilizar apoyos visuales o pictogramas para una mejor comunicación.
- Utilizar un lenguaje claro, respetando los tiempos para que la persona con discapacidad comprenda la información.
- En caso de que sea necesario, repetir la información.

¿Cómo debes referirte a una persona con discapacidad?

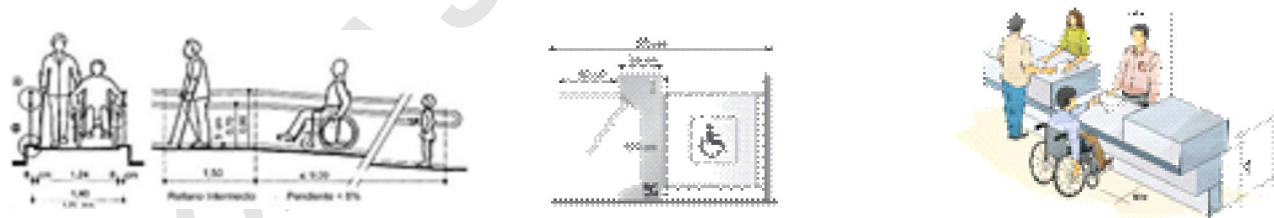
Históricamente se ha entendido a la discapacidad como sinónimo de enfermedad, bajo un modelo médico; en consecuencia, esta percepción ha sido parte del problema, ya que culturalmente se han construido conceptos o términos peyorativos que les restan valor como seres humanos y que trae como consecuencia la discriminación, alimentada de estereotipos y estigmas con un lenguaje que excluye a las personas por su condición de discapacidad.

Con la finalidad de lograr el uso adecuado del lenguaje hacia las PcD, se elaboró la siguiente tabla que contiene recomendaciones para lograr un lenguaje inclusivo.

¿Cómo se debe decir?

Adecuado	Inadecuado
Persona con discapacidad	Personas con capacidades diferentes o especiales, "discapacitados", "inválidos", "disminuidos"
Persona con discapacidad motriz	Minusválido, incapaz, impedido.
Persona con discapacidad auditiva	Sordomudo, sordito (y todos los diminutivos)
Persona con discapacidad visual	Invidente, cieguito (y todos los diminutivos)
Persona con discapacidad intelectual	Retrasado mental, mongol, tonto, tarado, deficiente.
Persona con discapacidad psicosocial	Loco, loquito, demente.
Persona de talla baja	Enano, chaparro.

Recomendaciones de uso de lenguaje en discapacidad. Elaboración propia con base en estudios de investigación teórica.



MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, EN EL ENTORNO FÍSICO DESTINADO A LA ATENCIÓN INSTITUCIONAL

Considerando que la accesibilidad es una condición previa para que las PcD puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en la sociedad, la CDPD señala que los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar su acceso en igualdad de condiciones

con las demás, estas medidas incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidas las TIC y otros servicios en las instalaciones de uso público, en zonas urbanas y rurales. Las siguientes orientaciones se refieren a los principales aspectos que se deben considerar para un espacio inclusivo:

1. Realizar adaptaciones al entorno físico, que sean accesibles para todas las personas, desde el ingreso al lugar hasta el espacio de atención.
2. Construir rampas de acceso en los edificios u oficinas donde se realiza la atención al público.
3. Los escritorios de atención al público deben ser accesibles, para que una persona en silla de ruedas o de talla baja pueda ser atendida y mirar a la persona que lo atiende, quedando a un nivel el cual le facilite la comunicación.
4. Puertas más anchas, de 90 centímetros, de tal manera que permitan el ingreso de una persona que se traslada en silla de ruedas.
5. Baños accesibles (que contemplen puertas anchas en los accesos, barras de apoyo).
6. Verificar que en el trayecto no existan escaleras, peldaños o desniveles que dificulten el traslado de la persona con movilidad reducida o que se traslada en silla de ruedas.

MEDIDAS DE ACCESO A LA COMUNICACIÓN Y A LA INFORMACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Entre las recomendaciones que ayudan a fomentar el acceso a las comunicaciones y a la información de las personas en situación de discapacidad, se encuentran:

1. Impresión de material informativo en Braille para personas ciegas.
2. Se recomienda que las y los funcionarios que atienden a las personas, dominen aspectos básicos de la Lengua de Señas Mexicana, para mejorar la comunicación de las personas oyentes y las personas sordas.
3. Desarrollar sitios web accesibles para personas en situación de discapacidad sensorial e intelectual.
4. Todos estos elementos en conjunto, permitirán que las y los servidores que se relacionan con las usuarias y usuarios con discapacidad, puedan realizar una atención inclusiva y de calidad.
5. Considerar que los espacios de atención estén ubicados en el primer nivel de un edificio, sobre todo en casos donde no existe ascensor y accesibilidad para llegar hasta otros pisos.



REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
Comunicado de prensa núm. 24/21. Censo de población y vivienda 2020. INEGI. Leído el 25 de enero de 2021.
Ley General para la Inclusión de las personas con discapacidad.
Ley para la Inclusión de las personas con Discapacidad en el Estado de Michoacán.
Observación General núm. 1 (2014) sobre el igual del reconocimiento como persona ante la ley, del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
Observación General núm. 2 (2014) sobre accesibilidad, del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
Observación General núm. 6 (2018) sobre la igualdad y la no discriminación, del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
Recomendaciones del Mecanismo Independiente de Monitoreo Nacional de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad:
<https://mecanismodiscapacidad.cndh.org.mx/>

ANEXO 1

BARRERAS FÍSICAS, DE COMUNICACIÓN Y DE ACTITUD

Se consideran barreras físicas las siguientes:

- Escaleras y peldaños inaccesibles en edificios o el transporte.
- Puertas demasiado estrechas para que entre una persona usuaria de silla de ruedas.
- Teléfonos o interruptores fuera de alcance.
- Obstrucción de las rampas diseñadas para el tránsito de las PcD.
- Mostradores muy altos para las personas que usan silla de ruedas y para las personas de talla baja.

Las barreras de comunicación representan:






























- La falta de folletos, guías o cualquier información escrita que se distribuye a todo el público en formatos accesibles.
- La falta de intérpretes de lengua de señas en los lugares de atención al público.
- La falta de acceso a las TIC.

En las barreras actitudinales se consideran los siguientes aspectos:

- Las barreras actitudinales se constituyen como prejuicios, discriminaciones y apreciaciones negativas que promueven la discriminación y consecuentemente la desigualdad entre todo tipo de personas.
- Las barreras actitudinales están arraigadas culturalmente, son factores sociales que impiden la realización de las personas con discapacidad.
- Son las barreras actitudinales poco favorables para la inclusión, pues, se componen de prejuicios, estigmas sociales y culturales que impiden el pleno ejercicio de los derechos humanos de las PcD.

ANEXO 2.

ABECEDARIO EN LENGUA DE SEÑAS MEXICANA

				
A	B	C	D	E
				
F	G	H	I	J
				
K	L	LL	M	N
				
Ñ	O	P	Q	R
				
RR	S	T	U	V
				
W	X	Y	Z	

ANEXO 3

ALFABETO EN BRAILLE

A	B	C	D	E	F	G

H	I	G	K	L	M	N

O	P	Q	R	S	T	U

V	W	X	Y	Z



ANEXO 3

CONSIDERACIONES GENERALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN BRAILLE

El personal que presta el servicio debe ser amable y cordial, y debe recibir al público con una sonrisa y un saludo cordial. Debe ofrecer al público el servicio que se ofrece de manera clara y precisa, y debe estar atento a las necesidades del público. Debe ser paciente y respetuoso con el público, y debe evitar cualquier tipo de discriminación. Debe ser puntual y eficiente en el servicio que presta, y debe estar dispuesto a ayudar al público en cualquier momento. Debe ser consciente de su propia imagen y debe mantenerla siempre en un nivel alto. Debe ser consciente de su propia actitud y debe mantenerla siempre en un nivel alto. Debe ser consciente de su propia conducta y debe mantenerla siempre en un nivel alto.

1. Presentarse y saludar

El personal que presta el servicio debe presentarse y saludar al público de manera cordial y respetuosa. Debe ofrecer al público el servicio que se ofrece de manera clara y precisa, y debe estar atento a las necesidades del público. Debe ser paciente y respetuoso con el público, y debe evitar cualquier tipo de discriminación. Debe ser puntual y eficiente en el servicio que presta, y debe estar dispuesto a ayudar al público en cualquier momento. Debe ser consciente de su propia imagen y debe mantenerla siempre en un nivel alto. Debe ser consciente de su propia actitud y debe mantenerla siempre en un nivel alto. Debe ser consciente de su propia conducta y debe mantenerla siempre en un nivel alto.

2. Escuchar respetuosamente

El personal que presta el servicio debe escuchar al público de manera respetuosa y atenta. Debe ofrecer al público el servicio que se ofrece de manera clara y precisa, y debe estar atento a las necesidades del público. Debe ser paciente y respetuoso con el público, y debe evitar cualquier tipo de discriminación. Debe ser puntual y eficiente en el servicio que presta, y debe estar dispuesto a ayudar al público en cualquier momento. Debe ser consciente de su propia imagen y debe mantenerla siempre en un nivel alto. Debe ser consciente de su propia actitud y debe mantenerla siempre en un nivel alto. Debe ser consciente de su propia conducta y debe mantenerla siempre en un nivel alto.

3. Informar claramente el servicio que se ofrece

El personal que presta el servicio debe informar al público de manera clara y precisa sobre el servicio que se ofrece. Debe ofrecer al público el servicio que se ofrece de manera clara y precisa, y debe estar atento a las necesidades del público. Debe ser paciente y respetuoso con el público, y debe evitar cualquier tipo de discriminación. Debe ser puntual y eficiente en el servicio que presta, y debe estar dispuesto a ayudar al público en cualquier momento. Debe ser consciente de su propia imagen y debe mantenerla siempre en un nivel alto. Debe ser consciente de su propia actitud y debe mantenerla siempre en un nivel alto. Debe ser consciente de su propia conducta y debe mantenerla siempre en un nivel alto.

4. No generar falsas expectativas

El personal que presta el servicio debe evitar generar falsas expectativas al público. Debe ofrecer al público el servicio que se ofrece de manera clara y precisa, y debe estar atento a las necesidades del público. Debe ser paciente y respetuoso con el público, y debe evitar cualquier tipo de discriminación. Debe ser puntual y eficiente en el servicio que presta, y debe estar dispuesto a ayudar al público en cualquier momento. Debe ser consciente de su propia imagen y debe mantenerla siempre en un nivel alto. Debe ser consciente de su propia actitud y debe mantenerla siempre en un nivel alto. Debe ser consciente de su propia conducta y debe mantenerla siempre en un nivel alto.

5. Despedirse amablemente

El personal que presta el servicio debe despedirse al público de manera amable y cordial. Debe ofrecer al público el servicio que se ofrece de manera clara y precisa, y debe estar atento a las necesidades del público. Debe ser paciente y respetuoso con el público, y debe evitar cualquier tipo de discriminación. Debe ser puntual y eficiente en el servicio que presta, y debe estar dispuesto a ayudar al público en cualquier momento. Debe ser consciente de su propia imagen y debe mantenerla siempre en un nivel alto. Debe ser consciente de su propia actitud y debe mantenerla siempre en un nivel alto. Debe ser consciente de su propia conducta y debe mantenerla siempre en un nivel alto.



En caso de ser víctima de una violación a sus derechos humanos, o conozca a alguien que lo sea, comuníquese o acuda a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, ubicada en: Fernando Montes de Oca #108, Col. Chapultepec Norte, CP 58260 Morelia Michoacán. Tel. (443) 11 33 500 y (800) 640 31 88. Correo: contacto@cedhmichoacan.org

VISITADURÍAS REGIONALES

Apatzingán

Calle: Remigio de Yarza
núm.84 Norte
Col. 22 de octubre
C.P. 60640
Tel. 453 534 55 66

Uruapan

Calle: Dr. Alvarado núm.60-A
Col. Morelos
C.P. 60050
Tel. 452 519 3570
Cel. 452 170 07 47

Visitaduría Auxiliar de Huetamo

Calle: Melchor Ocampo núm.9
Col. Centro
C.P. 61940
Tel. 435 102 23 10
Cel. 435 103 7326

Lázaro Cárdenas

Calle: Paracho núm.26
Col. 600 Casas
C.P. 60954
Tel. 753 532 49 40
Cel. 753 101 39 21

Zitácuaro

Calle: Moctezuma Oriente
núm.98
Col. Cuauhtémoc
C.P. 61504
Tel. 715 156 72 84
Cel. 715 102 96 27

Visitaduría Auxiliar de La Piedad

Calle: Hidalgo núm.175-B
Col. Centro
C.P. 59300
Tel. 352 688 00 90
Cel. 352 147 2283

Morelia

Calle: Fernando Montes de
Oca núm.108
Col. Chapultepec Norte
C.P. 58260
Cel. 443 243 05 04
Tel. 443 113 35 00

Zamora

Calle: Melchor Ocampo
núm.223
Col. Centro
C.P. 59600
Tel. 351 512 43 93
Cel. 351 118 02 71

Paracho

Calle: Independencia
núm.248
Col. Centro
C.P. 60250



800 640 31 88



www.cedhmichoacan.org



Comisión Estatal de los Derechos
Humanos de Michoacán

ATENTAMENTE.- EL CONSEJO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS DE MICHOACÁN DE OCAMPO.- LIC. CARLOS EDUARDO RANGEL OTERO, CONSEJERO.- DRA. SONIA ZAVALA LÓPEZ, CONSEJERA.- LIC. JUAN RIVERA SÁNCHEZ, CONSEJERO.- MTRA. BRENDA ILAYALI NAVARRETE VÁZQUEZ, CONSEJERA.- MTRO. ÁNGEL BOTELLO ORTIZ, SECRETARIO EJECUTIVO Y TÉCNICO DEL CONSEJO.- DR. MARCO ANTONIO TINOCO ÁLVAREZ, CONSEJERO PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS. (Firmados).

COPIA SIN VALOR