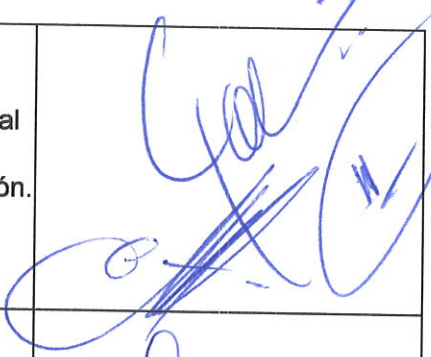

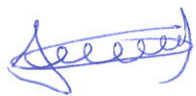

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 1 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD
(INGUDIS).**

<p>Elaboró:</p> <ul style="list-style-type: none"> • M.D. Arq. Carlos D. Fonce Segura / Director de Inclusión Social • Dr. Juan Silvestre Morales Camargo / Director de Rehabilitación. • C.P. Eduardo Álvarez Hernández / Director Administrativo 	
<p>Recibe para revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lic. Brenda Lorena Parada de la Rosa / Coordinadora de Asuntos Jurídicos y Asesoría Legal 	
<ul style="list-style-type: none"> • Autorizó: Lic. José José Grimaldo Colmenero <p>Director General del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad</p>	

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 2 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

ANTECEDENTES


Las personas con discapacidad son un grupo de población que tradicionalmente ha sido estigmatizado, rechazado por la sociedad y objeto de múltiples discriminaciones. Tales circunstancias las han colocado en situaciones de desventaja y exclusión social, debido, en gran parte, a que su condición de discapacidad, a juicio de la mayoría, se aleja de los estándares considerados “normales”, que califican como diferentes y las condena a una existencia vinculada a la institucionalización, medicación y sometimiento, propiciando un desconocimiento de sus derechos, el ejercicio de los mismos en desigualdad de condiciones, y violación o vulneración constante de ellos.

Lo anterior tiene su origen en las diversas barreras actitudinales, culturales y físicas que la sociedad impone a las personas con discapacidad, consciente o inconscientemente, en razón de su ausencia en los distintos escenarios de carácter público y privado.

El 13 de diciembre de 2006 la Organización de las Naciones Unidas aprobó la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en la que México desempeñó un papel relevante al ser uno de los principales promotores de la misma. Es un instrumento pionero que reafirma que las personas con discapacidad deben disfrutar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales y reconoce que no es la discapacidad por sí misma la que limita, sino las barreras del entorno social. Este instrumento internacional fue firmado por más de 80 países, incluido México, el 30 de marzo de 2007. En su fecha de apertura, el 27 de septiembre del mismo año, el Senado de la República la ratificó, entrando en vigor el 3 de mayo de 2008, marcando así un cambio de paradigma respecto al enfoque y actitud hacia las personas con discapacidad, considerándolas sujetas de derechos, dejando atrás el modelo médico-asistencialista.

Al ratificar México la Convención, se comprometió a seguir sus lineamientos y principios, modificando sus políticas públicas y armonizando su legislación para que las personas con discapacidad disfruten plenamente sus derechos. Para dar seguimiento al cumplimiento, México hizo entrega de su informe inicial en 2011 y, tras la sustentación del 2014, el Comité Especial emitió una serie de observaciones y recomendaciones a considerar en el siguiente informe.

[Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin]

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 3 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

El nuevo modelo de derechos se consolida con la Reforma Constitucional en Materia de Derechos Humanos de 2011, ya que adquirieron rango constitucional. Las normas relativas a los Derechos Humanos se interpretan de conformidad con nuestra Constitución y con los Tratados Internacionales en la materia, favoreciendo en todo tiempo a las personas con la protección más amplia. Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los Derechos Humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado debe prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.


Los principios que deberán integrar los mecanismos de atención a las necesidades sociales son: la equidad; la justicia social; la igualdad de oportunidades; el respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad; el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas; la participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad; el respeto por la diferencia y la aceptación de la discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas; la accesibilidad universal; la no discriminación; la igualdad entre mujeres y hombres con discapacidad; y la transversalidad.

La transmisión de información y atención al usuario, constituye un pilar fundamental para conocer sus necesidades y conseguir así satisfacer sus necesidades, fundamentalmente aquel personal de servicios que por sus competencias se encuentre en primera línea de información e imagen de la institución, para lo cual deberá conocer en todo momento cómo actuar ante situaciones de demanda de información, atención de servicios, asesoría y salir exitoso en su intervención.

Es por ello que este protocolo integra elementos como el código de ética, atención al cliente, manejo de conflictos, buscando siempre la atención con calidad y calidez.

El presente Protocolo está fundamentado legalmente en la Convención de los Derechos para las Personas con Discapacidad, la Ley General para la inclusión de las Personas con Discapacidad, el Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato, así como en la Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato, basándonos fundamentalmente en esta última en el Capítulo II Art. 4 que textualmente dice: "**Son derechos de las personas con discapacidad todos los conferidos por la Constitución Política de los Estados Unidos**

Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page, including a large checkmark and several initials.

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 4 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

Mexicanos; los Tratados Internacionales de los que México forme parte, firmados por el Ejecutivo federal y que han sido ratificados por el Senado; la Constitución Política para el Estado de Guanajuato y los demás ordenamientos aplicables”, de igual forma se tomaron referencias a normas oficiales Mexicanas aplicables a la atención de PCD.

I. FINALIDAD

El presente protocolo tiene por finalidad proporcionar un instrumento de actuación homogeneizado y estandarizado para todo el personal del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad, ante la atención que es requerida por los usuarios tanto personal como telefónicamente que pretende recoger las situaciones habituales de atención que pueden plantearse con el objeto de que sean atendidas con el mayor grado de eficacia en la respuesta y solución de peticiones.

II. ALCANCE

Todas las Unidades Administrativas, de recepción y atención del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad.


III. RESPONSABLES

Directores, Coordinadores, Jefes de departamento, Áreas de recepción, ventanillas de trámites, áreas de caja, trabajo social, credencialización entre otras áreas que den trato directo y atención a las personas con discapacidad.

IV. DEFINICIONES

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Accesibilidad	Como un requisito en el diseño de cualquier entorno (físico, de las comunicaciones o de la información, incluidas las tecnologías de la información y de las comunicaciones), o en el de los bienes y servicios.
Ajustes razonables	Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga o imposición indebida cuando se requiera en un caso en


(Handwritten signatures and initials in blue ink)

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 5 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

particular, para garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

Diseño Universal	Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad cuando se necesiten.
La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)	<p>Es el tratado internacional en materia de derechos humanos de las personas con discapacidad (PCD) más importante del siglo XXI, que México reconoce en su carta magna a partir de la reforma constitucional del 11 de junio de 2011.</p> <p>El Estado Mexicano, de acuerdo con el artículo 4o. de la Convención, se obliga a adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad. Así mismo, se obliga a que en la elaboración y aplicación de legislación y políticas para hacer efectiva la Convención, y en otros procesos de adopción de decisiones sobre cuestiones relacionadas con las personas con discapacidad, celebrará consultas estrechas y colaborará activamente con las personas con discapacidad, incluidos los niños y las niñas con discapacidad, a través de las organizaciones que las representan, y por último, es importante destacar que las disposiciones de la Convención se aplican a todas las partes del Estado Mexicano sin limitaciones ni excepciones.</p>
Discriminación por motivos de discapacidad	Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el

[Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin]

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 6 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Es nulo todo acto discriminatorio por motivo de discapacidad, incluida la negación de ajustes razonables.

V.- Lema, Misión, Visión Y valores Institucionales

Lema:

“De la adversidad a la oportunidad”

Misión

Ser un organismo innovador que promueve la creación y ejecución de políticas públicas tomando como base, la participación ciudadana en coordinación con entidades públicas, teniendo un enfoque de transversalidad, que asume como ejes fundamentales la rehabilitación, habilitación e inclusión, considerando la responsabilidad compartida que contribuya al desarrollo de las personas con discapacidad y sus familias en el marco del respeto a los derechos humanos.


Visión

Consolidar al Instituto como modelo de rehabilitación, habilitación e inclusión con atención profesional y humanista para las personas con discapacidad, con una proyección nacional e internacional orgullosamente guanajuatense.

Valores

- **PROFESIONALISMO:** Capacidades Técnicas, Compromiso y Vanguardia.
- **EQUIDAD:** Igualdad, trato a todos por igual.
- **RESPECTO:** Mantener la Integridad de las Personas.

(Handwritten blue marks and signatures on the right margin)

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 7 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

- **ÉTICA:** Virtudes que dictan el comportamiento de las personas
- **JUSTICIA:** Hacer valer los derechos de las personas con discapacidad.
- **GENEROSIDAD:** Entregarnos sin anteponer barreras que limiten la atención a las Personas.
- **SOLIDARIDAD:** Integrarnos a los problemas de las personas y coparticipar en la Solución.

VI.- DESARROLLO

Es importante que los servidores públicos a cargo de la atención directa a los ciudadanos, apliquen los principios, valores y reglas de cumplimiento obligatorio que deben observar las personas servidoras públicas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, orientadas a satisfacer el interés común de la ciudadanía y que no omite el cumplimiento de las demás leyes y **disposiciones jurídicas** y sobre todo los **valores** contenidos en el Capítulo III, Artículo 6, del Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato, publicados el 15 de Febrero del 2019 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, así como las *consideraciones conforme a la norma oficial mexicana NOM-008-SEGOB-2015 personas con discapacidad; Acciones de prevención y condición de seguridad en materia de protección civil en situación de emergencia o desastre.*


Responsabilidad Como Institución Publica perteneciente al Gabinete ampliado de Gobierno del Estado de Guanajuato:

Es obligación de las organizaciones públicas crear las condiciones que promuevan la igualdad en el ejercicio de los derechos y evitar cualquier distinción que dé como resultado la humillación, maltrato o exclusión al ejercicio de los derechos de persona alguna.

En el ámbito internacional, la Declaración Universal de los Derechos Humanos adoptada y proclamada por la Organización de las Naciones Unidas, en sus primeros artículos dice:

Artículo 1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 8 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

Artículo 2. Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

En el ámbito nacional, el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su párrafo tercero establece que:

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

El artículo 41 de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres aclara:

Será objetivo de la Política Nacional la eliminación de los estereotipos que fomentan la discriminación y la violencia contra las mujeres.


Quedando como obligación, además:

II. Desarrollar actividades de concientización sobre la importancia de la igualdad entre hombres y mujeres.

La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación en su artículo cuarto define a la discriminación como:

Toda distinción, exclusión, o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 9 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

Es decir, las organizaciones públicas no deben crear condiciones que dificulten el libre ejercicio de los derechos, por el contrario, es nuestra obligación hacer del conocimiento general que todas las personas somos titulares de estos derechos, y visibilizar la diversidad de población es un aspecto fundamental de este proceso.

Consideraciones previas:

Imagen Institucional

1.- Los encargados de atender al público son indiscutiblemente el rostro del Gobierno del Estado, son los responsables de transmitir la imagen de un buen servidor público y constituyen la buena o mala atención al usuario.

Prioridad en la Atención

2.- La atención presencial se prestará a la población que son considerados prioridad para servicios de información.

Primer contacto

3.- En la primera fase del protocolo el contacto, constituye gran parte del éxito de nuestra actuación, porque va a depender de esa primera impresión, el grado de satisfacción que el usuario puede llegar a alcanzar por tal razón se debe preparar ese primer contacto con una actitud positiva de ayuda hacia el usuario, de sensibilización, en ese momento la atención debe ser total, evitándose interferencias ajenas en la actuación, siendo capaces de transmitirle que estamos plenamente dispuestos a atenderle y escucharle.


Lenguaje Incluyente

4.- El lenguaje incluyente contribuye a hacer visibles a personas y grupos de población históricamente discriminados.

Es un modo de expresión oral, escrito y visual que busca dar igual valor a las personas al poner de manifiesto la diversidad que compone a la sociedad y dar visibilidad a quienes en ella participan. De este modo se busca forjar una sociedad integrada que promueva en todo momento la igualdad entre los seres humanos.

Los criterios para denominarlos son:

[Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page, including a large 'E', a checkmark, and several initials.]

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 10 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

- 1) Nombrarles conforme a los instrumentos internacionales de derechos humanos y
- 2) Atender a los consensos generados entre las personas de cada grupo ya que "la elección de un término por parte de un grupo para representarse a sí mismo tiene un poder político para reivindicar la presencia y el valor de ese grupo.

Expresarnos con términos neutros o hacer evidente el masculino y femenino evita las generalizaciones, erradicar los estereotipos y los roles de género tradicionales que refuerzan la idea de desigualdad al subordinar al género masculino todo lo que sea distinto a él.

Los estereotipos son prejuicios, suposiciones, actitudes y creencias que solemos tener frente a grupos de personas, los aplicamos de manera negativa y sesgan la percepción de la realidad. También resulta problemático considerar como verdaderos o inamovibles los comportamientos que la sociedad nos dice que son apropiados para hombres y mujeres. Estas normas, llamadas roles de género, son parte de los vicios sexistas, discriminatorios y no incluyentes.

En el lenguaje incluyente hay que entender que el masculino no es universal ni neutro. En la lengua española no hay más razón para esta práctica que la convención social que no da visibilidad a las mujeres, etnias, nacionalidades, géneros, edades, discapacidades, condiciones sociales, de salud, religiones, preferencias sexuales, estado civil, ni a los cambios sociales que exigen el reconocimiento que de por sí merece.

- Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.
- El término apropiado es personas con discapacidad.
- Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Persona con capacidades diferentes o especiales, "discapacitados", inválidos,	Persona con Discapacidad

[Handwritten blue marks and signatures on the right margin]


disminuidos,	
Minusválido, incapaz, impedido	Persona con Discapacidad motriz
Sordo, sordomudo, sordito (y todos los diminutivos)	Persona con Discapacidad Auditiva
Invidente. Cieguito(y todos los diminutivos)	Persona con Discapacidad visual
Retrasado mental, mongol, tonto, tarado, Deficiente	Persona con Discapacidad Intelectual
Loco, loquito, demente	Persona con Discapacidad Psicosocial

Eliminar expresiones discriminatorias

El lenguaje incluyente y no sexista nos obliga a revisar la gran cantidad de expresiones y palabras que promueven estereotipos, estigmas o prejuicios sobre diversos grupos de la población. El sexismo en el lenguaje ha hecho de la mujer su principal blanco de burla y ataque, reforzando en muchas ocasiones la violencia hacia las mujeres y niñas. Refranes, dichos populares, bromas y chistes, letras de canciones y expresiones cotidianas que parecieran inocentes dan al lenguaje un uso discriminatorio pues colocan a las mujeres en situación de subordinación y a lo que se relaciona con ellas (lo femenino), como algo inferior. Los refranes o proverbios son, frases que suponen una enseñanza derivada de las experiencias de los pueblos, acumuladas a través de los siglos y que se adaptan a cada cultura. Hay una gran cantidad de refranes que no son inocentes y no aportan costumbres o tradiciones positivas. Por el contrario, llevan un mensaje que justifica la violencia en contra de las mujeres o las presentan como tontas e ignorantes.

El lenguaje gestual, deberá resultar acorde a un trato de corrección y educación, nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o gesticulaciones, con un contacto visual de ánimo de atención. Se evitará la gesticulación excesiva y las posturas forzadas. El tono de voz deberá ser intermedio. El lenguaje será sencillo, descriptivo, adaptado, los silencios deben ser positivos (entendimiento), negativos (demasiado largos). El aspecto físico del servidor público que atiende al usuario debe ser con propiedad. La rapidez/eficiencia tiene que estar presente en la atención, ya que constituye la mínima expresión de **educación y cortesía**.

[Handwritten blue marks and signatures on the right side of the page]

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 12 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

Saludo

5.- El saludo tiene un gran valor simbólico, porque dependiendo de cómo lo expresemos, será entendido como un gesto de cercanía, de proximidad, de relaciones profesionales o afectivas o un mero gesto de cortesía y de buenas costumbres. Seguido al saludo es necesario que conozcamos que necesita el usuario de nosotros, para ello preguntaremos que información desea recibir, permaneciendo atento a su petición para que, tratado de forma conveniente, pueda ser atendido.


Se recomienda elaborar un saludo institucional de bienvenida

Sensibilización del personal para el trato y manejo digno de las PCD

6.- El Director, Coordinador jefe de departamento o administrador de los inmuebles, establecimientos y espacios de la Administración Pública, promoverán la capacitación y sensibilización del personal para el trato digno de las PCD, atendiendo los siguientes criterios:

1. Acciones y medidas preventivas durante la permanencia de las personas con discapacidad en los inmuebles, establecimientos y espacios de la Administración Pública.
2. Identificación de las diferentes señalizaciones en los inmuebles, establecimientos y espacios de la Administración Pública.
3. Información sobre diversos riesgos que puede tener la PCD durante su permanencia en los inmuebles, establecimientos y espacios de la Administración Pública.
4. Información sobre el trato y manejo digno y adecuado para personas con discapacidad.
5. Identificación de los equipos de emergencia y dispositivos de alertamiento que se encuentren en los inmuebles.
6. Información sobre las rutas de evacuación, puntos de reunión, zonas de menor riesgo y salidas de emergencia.
7. Instrucciones para el manejo específico del equipo para la evacuación de las personas con discapacidad.
8. Instrucciones para la elaboración y actualización del censo de las personas con discapacidad que se encuentren al interior de los inmuebles, establecimientos y espacios de la Administración Pública

Atención por tipo de Discapacidad

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 13 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1


6.1 Para discapacidad física:

- a) Centre su atención en la persona antes que en su discapacidad o déficit
- b) Llame a la PCD por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
- c) Pídale que le explique en qué puede ayudarle y de qué forma.
- d) Háblele directamente, no evada la mirada. No se dirija al acompañante.
- e) Al conversar con la persona con discapacidad, procure ponerse a la altura de sus ojos, siéntese o inclínese.
- f) No tome las muletas, bastones, brazos de la silla de ruedas u otros implementos que utilice la persona, solamente sujete lo que él o ella le indique.
- g) Procure que las ayudas técnicas estén muy cerca de él o ella (silla de ruedas, prótesis, bastones, muletas, etc.)
- h) Ayude a revisar y a seleccionar las formas y/o técnicas de evacuación en silla de ruedas.

6.2 Discapacidad auditiva o con baja audición:

- a) Llame a la PCD por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
- b) Al conversar deberá colocarse de frente, a fin de que la PCD observe el movimiento de labios para que pueda entender la información que está recibiendo.
- c) Hable con tranquilidad, de manera normal, es conveniente utilizar un ritmo pausado a menos que la PCD lo solicite de otra manera.
- d) Si no le está mirando, puede llamar su atención agitando su mano, no es necesario ser brusco, con un leve toque en el hombro o en el brazo bastará.
- e) También puede encender y apagar luces en repetidas ocasiones.
- f) Puede comunicarse de forma escrita, es decir, escribir la información a comunicar con palabras o símbolos alusivos al mensaje.
- g) Use toda su expresividad corporal y gestual.
- h) Facilite el uso de un teléfono celular, Tablet o computadora para poder escribir mensajes de texto.

[Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page, including a large 'G', a checkmark, and other scribbles.]

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 14 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1


- i) La PCD que utiliza audífonos no necesariamente escucha con claridad.
- j) Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual. Si desvía la vista, la PCD puede pensar que la conversación terminó.
- k) Establezca contacto con la PCD, a través de los ojos, aunque haya un intérprete de lengua de señas.
- l) Póngase de cara a la luz, no mueva la cabeza y nunca mastique chicle.
- m) Compruebe que se entendió el mensaje, si no, repítalo.
- n) Sea paciente, puede ser difícil para la persona comprender la urgencia de su mensaje.

6.3 Discapacidad visual o con baja visión:

- a) Preséntese con su nombre, enseguida, pregunte si requiere o no de su ayuda.
- b) Llame a la PCD por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo
- c) Ofrezca su brazo u hombro, de este modo, usted se transformará en un guía vidente para indicarle con claridad lo que va a hacer.
- d) Para orientar a la PCD visual en el entorno físico o para señalar direcciones, use indicaciones claras e infórmele de posibles peligros en el recorrido, evite utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto" o "aquello", en su lugar utilice referencias como derecha, izquierda, atrás, adelante, arriba, abajo, etc.
- e) No le tome del brazo, mucho menos del bastón.
- f) Si tiene un perro guía, no lo toque, no lo alimente, no lo distraiga. El perro se convierte en parte del cuerpo de la persona.
- g) Si usted sirve de guía vidente, la persona soltará el arnés del perro y solamente lo sujetará por la correa.
- h) Describa el lugar donde se encuentran y las personas que están presentes.
- i) Para pasar por un pasillo o lugar estrecho, si usted está sirviendo de guía vidente, coloque su brazo detrás de su espalda, esto le indicará a la persona con discapacidad visual que deberá colocarse detrás del guía.
- j) Al bajar o subir escaleras o desniveles, indique la ubicación del pasamanos para proporcionar más apoyo y seguridad.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature and initials in blue ink.

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 15 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

6.4 Discapacidad intelectual:


- a) Tenga presente que puede entender más allá de lo que usted considera.
- b) Llame a la PCD por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
- c) Proporcione ejemplos o sinónimos que faciliten llegar a los conceptos que quiere explicar.
- d) Utilice un lenguaje simple y concreto.
- e) Considere sus intereses y necesidades con relación a su edad. Si son adultos trátelos como tales.
- f) Si la PCD está acompañada por otra persona, no lo ignore.
- g) Si la PCD tiene dificultad para hablar y usted no comprende inmediatamente lo que está tratando de comunicar, pida que lo repita.
- h) Debe respetar el ritmo de la PCD, puede tardar en hacer alguna actividad, en la forma en que habla, camina, sostiene objetos, etc.
- i) Tenga paciencia al escucharlo, puede tener dificultades en el habla.
- j) No trate a la PCD como a un niño o alguien que no entiende.
- k) Debe ser aún más paciente con personas con discapacidad de aprendizaje, pues presentan dificultad para reconocer las instrucciones recibidas.
- l) Debe prever que la PCD tenga limitaciones en su sentido de dirección, por lo que puede necesitar que alguien le acompañe.
- m) Deberá utilizar símbolos y señales simples.

6.5 Discapacidad psicosocial:

- a) Considere que la comunicación de la PCD puede tener un ritmo más lento y ello dificulte su nivel de expresión.
- b) Llame a la PCD por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
- c) Si la PCD eleva la voz o se altera, manténgase sereno y evalúe la situación. No grite ni se altere.

[Handwritten blue marks]

[Handwritten blue marks]

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 16 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

Es importante tener en cuenta que independientemente del canal por donde se interactúe, los ciudadanos deben ser atendidos de manera incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición.

7.- Atención de peticiones, quejas y sugerencias

Atender con especial atención las sugerencias presentadas por la comunidad, de una manera atenta y respetuosa, ya que éstas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio. Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará a la mejorar continua, el acceso a la información pública, a la comunicación y a los espacios físicos dispuestos para la atención a personas con discapacidad en un esquema de Gobierno abierto.

Recuerda que el servicio es el que debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos como principio de universalidad por lo que se les invita a las áreas a revisar qué barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o de atención, hacen que el servicio en la Entidad no sea accesible y/o incluyente y comprometerse a proponer e incorporar soluciones frente a cada uno de los obstáculos


Si algún usuario tiene alguna queja por mal trato o por no satisfacer sus necesidades de la atención brindada, se le presentará una disculpa y se le comunicará que hay boletas de quejas y sugerencias donde puede plasmar su inconformidad, de igual manera se la hará saber que dicha queja será atendida y se le dará respuesta de la misma.

8.- Sanciones

Dentro del Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato, se tiene implementado lo referente al respeto a los Derechos Humanos, así como a la Igualdad y no Discriminación. Asimismo, se estipulan sanciones a aquellas personas servidoras públicas que infrinjan las disposiciones del Código en mención las cuales serán sancionadas conforme a lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.

Handwritten blue initials/signature.

Handwritten blue initials/signature.

	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PCD	CÓDIGO CJ-PAPCD-01	PÁGINA 17 de 17
		FECHA DE REVISIÓN 21/08/2019	NÚMERO DE REVISIÓN 1

Ahora bien, la Ley de Responsabilidades en mención en su artículo 6 estipula que los Servidores Públicos deberán observar el código de ética que al efecto sea emitido por la Secretaría o los Órganos internos de control, conforme a los lineamientos que emitan, para que en su actuación impere una conducta digna que responda a las necesidades de la sociedad y que oriente su desempeño, incurriendo como **falta administrativa no grave** el servidor público cuyos actos u omisiones incumplan o transgredan las obligaciones de cumplimiento a sus funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto, tanto a los demás Servidores Públicos como a los particulares con los que llegare a tratar, en los términos que se establezcan dentro del código de ética en referencia.

Cabe hacer mención que si bien es cierto dentro de la Ley Responsabilidades estipula las sanciones por la no observancia del Código de ética, también lo es, que hablando de discriminación y de acuerdo a la falta cometida, en este caso, tratándose de discriminación se deberá tratar de manera específica caso por caso, lo anterior a efecto de salvaguardar los derechos fundamentales estipulados en la Constitución Política para los Estados Unidos Mexicanos y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.

[Handwritten signature]

[Handwritten initials and marks]