

UNIVERSIDAD DE
GUANAJUATO



UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO
DIVISIÓN DE INGENIERÍAS
CAMPUS GUANAJUATO



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A
PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

2025



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La discapacidad es parte inherente de la condición humana. Según la OMS, 1 300 millones de personas (16% de la población mundial) presentan alguna forma de discapacidad significativas.

Estas cifras incluyen una amplia diversidad de situaciones (físicas, sensoriales, mentales, intelectuales, etc.), y reflejan realidades individuales y colectivas complejas. En México, datos recientes confirman que la población con discapacidad es considerable. Por ejemplo, la Encuesta Nacional de Dinámica Demográfica (2023) estima en 8.8 millones (7.2%) a las personas de 5 años y más con discapacidad.

Este dato supera los 6.18 millones (4.9%) reportados en el Censo 2020, lo que indica un creciente reconocimiento estadístico de estas condiciones.

Históricamente, las personas con discapacidad en México han enfrentado estigmas y barreras institucionales, desde asilos segregados en el siglo XIX hasta discriminación persistente en el siglo XX. A partir de principios del siglo XXI hubo avances en derechos e inclusión: México impulsó la primera Convención de la ONU sobre discapacidad (CRPD) y se comprometió oficialmente a proteger estos derechos. En efecto, México firmó la Convención y ratificó su Protocolo Facultativo el 30 de marzo de 2007/, asumiendo obligaciones de asegurar igualdad, eliminar discriminación y garantizar accesibilidad. Este hito internacional, junto con leyes nacionales como la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, ha marcado un cambio de paradigma: hoy se comprende la discapacidad como un fenómeno social que surge de la interacción entre una persona con limitaciones y las barreras del entorno. Así lo establece la misma CRPD, al definirla no como un déficit individual sino como consecuencia de “la interacción con diversas barreras que pueden impedir su participación plena y efectiva en sociedad en igualdad de condiciones”.

OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

El objetivo general de este protocolo es mejorar la experiencia académica, social y de bienestar de las personas con discapacidad en la UG, garantizando un trato igualitario y oportunidades plenas. Para lograrlo se plantean objetivos específicos como sensibilizar a la comunidad universitaria, adaptar entornos físicos y digitales, ofrecer apoyos educativos individualizados, difundir servicios de salud



especializados y fomentar la inclusión social y cultural. En la práctica, estas metas se traducen en estrategias concretas, por ejemplo:

Sensibilización y capacitación. Impulsar programas formativos para alumnos, docentes y personal administrativo sobre diversidad funcional, terminología inclusiva (por ejemplo, lenguaje de señas) y prácticas de trato respetuoso. Esto responde al mandato de la CRPD de promover la conciencia pública y derribar estigmas.

Accesibilidad física y digital. Garantizar que aulas, edificios, laboratorios y sitios web sean utilizables por personas con cualquier discapacidad: rampas, ascensores, baños adaptados, señalización clara, mobiliario ajustable, tecnología asistida y contenidos digitales accesibles (WCAG). La OMS enfatiza que las barreras físicas y de información deben eliminarse para asegurar una participación igualitaria.

Apoyos académicos personalizados. Proveer tutorías, recursos pedagógicos (textos en Braille o audio, software lector), adaptaciones curriculares (exámenes orales, evaluaciones alternativas) y tiempos extendidos para estudiantes con discapacidad, tal como lo recomiendan directrices internacionales de educación inclusiva.

Colaboración con el sistema de salud. Difundir y coordinar los servicios médicos y psicológicos existentes (IMSS, Secretaría de Salud, consultorios universitarios, etc.) para cubrir necesidades de salud y apoyo emocional de la comunidad con discapacidad. La OMS insta a los sistemas de salud a asegurar un acceso equitativo y cobertura universal para este grupo.

Participación social y cultural. Fomentar que las actividades deportivas, culturales, artísticas y estudiantiles sean inclusivas: comités estudiantiles para discapacidad, eventos con intérpretes de lengua de señas, deportes paralímpicos, clubes de apoyo mutuo, etc. Esto enriquece la vida universitaria y materializa el principio “nadie quede atrás”.

Seguimiento y evaluación. Establecer comisiones o indicadores que monitoreen la eficacia de las medidas de inclusión, revise cumplimiento de normativas y ajuste las acciones periódicamente. La CRPD exige consulta continua con las personas con discapacidad, asegurando “Nada sobre nosotros sin nosotros”

Cada una de estas estrategias se basa en principios internacionales: la Convención de la ONU sobre Discapacidad insta a los Estados a garantizar entornos accesibles y participación plena, la OMS resalta que invertir en inclusión es beneficioso para toda la sociedad; y la educación inclusiva de la UNESCO exhorta a remover barreras en currículo y enseñanza



En suma, el protocolo busca traducir estos marcos globales y nacionales en acciones prácticas dentro de la UG, acorde a su Plan de Mejora Institucional 2023 y compromisos de calidad, para crear un campus verdaderamente accesible y diverso.

Para garantizar la inclusión de las personas con discapacidad es necesario sensibilizar a la comunidad universitaria sobre las distintas consideraciones dependiendo del tipo de discapacidad, asimismo contar con la infraestructura adecuada principalmente para el acceso principal y áreas comunes garantizando su inserción en la vida académica.

- Sensibilizar a la comunidad universitaria para aumentar la comprensión y empatía hacia las personas con discapacidad
- Diseñar infraestructura, entornos y servicios accesibles para las personas con diferentes tipos de discapacidad
- Fomentar la inclusión de estudiantes con discapacidad proporcionado apoyo y recursos adecuados.
- Promover programas de capacitación a la comunidad universitaria sobre el trato, la inclusión, lenguaje de señas mexicanas para un ambiente propicio para las personas con discapacidad.
- Garantizar que la información y comunicación sean accesibles para las personas con algún tipo de discapacidad.
- Establecer mecanismos de seguimiento que evalúen la efectividad de la inclusión.
- Enriquecer los programas de fortalecimiento al alumno fomentando la participación activa de las personas con discapacidad.
- Concientizar a la comunidad universitaria sobre la terminología correcta, por ejemplo:

Procurar (al decir o escribir)	Evitar (al decir o escribir)
Persona con discapacidad	Discapacitado, inválido, incapacitado, disminuido, Personas con capacidades diferentes o especiales, angelitos.
Persona con Discapacidad Visual: Persona ciega, Persona con baja visión	Invidente, cieguito.



Persona con Discapacidad Motriz: Persona con movilidad reducida, Persona en silla de ruedas. Persona de talla baja, Persona con parálisis cerebral.	Minusválido, inválido, paralítico, lisiado o impedido, incapaz, enanito.
Persona con Discapacidad Intelectual: Persona con Síndrome de Down Persona con Trastorno Autista	Retrasado mental, retrasado, mongol, tonto o tarado, deficiente
Persona con Discapacidad Auditiva: Persona sorda, Sordo(a), Persona con hipoacusia.	Sordomudo o sordito
Persona con Discapacidad Psicosocial/Mental: Persona con trastorno mental, Persona con depresión mayor, Persona con esquizofrenia, Persona con trastorno bipolar.	Demente, loco, trastornado, perturbado

ADECUACIONES Y RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN SEGÚN EL TIPO DE DISCAPACIDAD

Para abordar adecuadamente la diversidad de necesidades, el protocolo detalla adecuaciones de infraestructura y recomendaciones de trato dignas para cada tipo de discapacidad:

1.- DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTRIZ:

La discapacidad física o motriz, 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, Incluye condiciones que limitan la movilidad (parálisis, amputaciones, espina bífida, etc.).

Adecuaciones de Accesibilidad e Infraestructura a favor de las personas con discapacidad.

- Rampas de acceso en las entradas y salidas de edificios, estacionamientos y otras áreas de tal manera que se permita a las personas usuarias de sillas de ruedas o



dificultades de movilidad acceder a las instalaciones.

- Pasillos y puertas amplias para facilitar el movimiento de sillas de ruedas y otros medios de asistencia, así como evitar obstáculos que puedan dificultar el paso.
- Elevadores que garanticen que las personas con discapacidad puedan acceder a la mayoría de las áreas.
- Baños accesibles con suficiente espacio para maniobrar sillas de ruedas y equipados con barras de apoyo y otros elementos de apoyo.
- Estacionamientos reservados amplios y cercanos a las entradas para personas con discapacidad para facilita su acceso a edificios y establecimientos.
- Barras o barandales de apoyo que ayudan a las personas con discapacidad a mantener su equilibrio y movilidad.
- Superficies antideslizantes en áreas como rampas y pasillos para minimiza el riesgo de caídas, especialmente para personas con movilidad reducida.
- Adaptaciones en mobiliario como mesas de altura ajustable que permitan el acceso de sillas de ruedas, así como una altura de 80 a 90 cm para las personas de talla baja.

Recomendaciones de Atención

- Ofrezca ayuda sólo si la persona lo solicita o acepta.
- Mantenga el nivel de conversación al mismo nivel visual.
- Usar lenguaje respetuoso; y ser paciente.
- Asegure que el acceso a ventanillas y espacios sea libre de obstáculos.
- Evite mover sillas de ruedas o apoyos sin permiso.
- Las personas con sillas de ruedas pueden necesitar asistencia en transportes o accesos difíciles, por lo que la comunidad debe estar atenta sin paternalismos.
- Brinde tiempo adicional para trámites y llenado de formularios.

2. DISCAPACIDAD INTELECTUAL O COGNITIVA:

Comprende limitaciones en el razonamiento y adaptación conductual (síndromes genéticos, trastornos del desarrollo, etc.). Se recomienda señalización visual sencilla (imágenes claras, colores contrastantes), ambientes organizados y predecibles, y espacios tranquilos para descanso.

Adecuaciones de Accesibilidad e Infraestructura a favor de las personas con discapacidad.

- Señalización clara y sencilla con uso de imágenes que sean fácil de comprender



evitando texto complejo o confuso.

- Utilizar colores y contrastes para destacar elementos importantes para su mayor identificación
- Mantener una organización predecible en los espacios para su mayor seguridad y comodidad.
- Diseñar espacios tranquilos o de descanso para que las personas puedan relajarse en caso de sentirse abrumadas.

Recomendaciones de trato:

- Repita la información si es necesario, Comunicarse con frases simples y claras
- Brindar instrucciones paso a paso
- Usar apoyos visuales o escritos cuando sea necesario
- Permitir rutinas estables
- Dar tiempo adicional para procesar la información, descanso o acompañamiento si se requiere.
- Ofrecer alternativas sencillas al tomar decisiones.
- El trato debe ser siempre empático y paciente, evitando ambientes ruidosos o sobre estimulantes, y respetando el ritmo individual de aprendizaje.
- No emita juicios ante comportamientos que puedan deberse a una condición clínica.

5.- DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL:

Se refiere a trastornos de salud mental graves (depresión, esquizofrenia, TEA, TDAH, trastornos del espectro obsesivo-compulsivo, de alimentación, etc.). Las adecuaciones deben incluir espacios seguros y de bajo estímulo (salas de calma), señalización clara, y formatos de información variados (texto simplificado, pictogramas, videos explicativos, audiodescripciones).

Adecuaciones de Accesibilidad e Infraestructura a favor de las personas con discapacidad.

- Utilizar señalización clara y comprensible, como guías visuales o auditivas para poder tener acceso a la información de manera fácil y segura.
- Proporcionar espacios tranquilos y de descanso para situaciones en donde las personas se sientan abrumadas por estímulos sensoriales o situaciones sociales.
- Proporcionar información en diferentes formatos y medios considerando la comunicación verbal y no verbal para mejorar la comunicación



Recomendaciones de Atención

- Sensibilidad extrema: usar lenguaje claro y sencillo
- Ofrecer pausas si hay ansiedad
- Obtener consentimiento para intervenciones
- Colaborar con profesionales de salud mental

Facilitar servicios de asesoría psicológica y grupos de apoyo en el campus.

Promover campañas de concienciación para reducir el estigma y educar sobre señales de alerta. En sumatoria, garantizar que estas personas reciban adaptaciones académicas (exámenes orales, esquemas de estudio personalizados) y sociales acordes a su salud emocional, siguiendo las recomendaciones de la OMS de atención inclusiva.

4.- DISCAPACIDAD SENSORIAL – VISUAL:

Incluye baja visión y ceguera total, determinadas por agudeza o campo visuales reducido. Las adecuaciones esenciales son: señalización y tecnología auditiva-visual (por ejemplo, botones en ascensores o puertas con indicaciones sonoras para ciegos); pasillos y accesos amplios; áreas de tránsito con pasamanos y superficies antideslizantes; mobiliario adaptado (altura de mesas que facilite contacto visual cercano); y materiales en Braille o audio. Es crucial contar con apoyos didácticos inclusivos (libros Braille, lector de pantalla, videos con descripción oral).

Adecuaciones de Accesibilidad e Infraestructura a favor de las personas con discapacidad.

- Colocar de botones sonoro visual para que permita las personas con discapacidad visual acceder y transitar en las instalaciones con seguridad y sea atendido de forma considerada en momentos precisos.
- Pasillos, puertas y rampas amplias para facilitar el acceso y tránsito en las instalaciones.
- Identificar un espacio acondicionado para su atención que promueva una comunicación efectiva.
- Baños accesibles con pasamanos de diseño ergonómico que se adapte a la mano.
- Identificar espacios para el tránsito de peatones con algún tipo de discapacidad, que cuenten con barras o barandales de apoyo, cuya superficie sea antideslizante para mantener su equilibrio y movilidad.



- Adaptar con el mobiliario (sillas, mesas, escritorios) con la altura y condición adecuada que permita mantener un área visual con el usuario.
- Utilizar material de apoyo con lenguaje inclusivo (Braille/ canal auditivo) en caso de ser necesario.

Recomendaciones de Atención

- Identifíquese claramente al acercarse, Use un lenguaje claro y verbalice acciones.
- Hablar siempre directamente y presentar el gesto verbal de identificación (para que la persona note la presencia)
- Describa con precisión el entorno o documentos. Al guiarla (“tres escalones, barandal a mano derecha”)
- Ofrezca orientación física sólo si se solicita, Nunca sobreproteger ni moverla sin aviso.
- Si usa perro guía o bastón, respetar su forma de moverse y ofrecer asistencia sólo cuando se solicite.
- En charla, comunicar claramente su ubicación y entorno físico.
- En suma, tratar con empatía, informando cada acción (“hay una silla a su izquierda”) para brindar confianza y autonomía.
- Asegúrese de que los documentos se puedan entregar en formato accesible (Word, PDF etiquetado).
- Evitar dejar obstáculos imprevistos
- Mantenga despejadas las áreas comunes para permitir una movilidad segura

5.- DISCAPACIDAD SENSORIAL – AUDITIVA:

Incluye hipoacusia (sordera parcial) y cofosis (sordera total). Las adecuaciones clave son: entornos visualmente accesibles (buena iluminación en salones, pupitres sin obstáculos, uso de material escrito o gestual) y disponer puntos con sistemas de ayuda (por ejemplo, pulseras o sistemas visuales interrumpidos por sonido). Socializar y promover la Lengua de Señas Mexicana en la comunidad universitaria.

Adecuaciones de Accesibilidad e Infraestructura a favor de las personas con discapacidad.

- Colocar botones sonoro visual para que permita las personas con hipoacusia acceder a las instalaciones y sea atendido de forma considerada.
- Identificar un espacio para su atención que tenga la iluminación apropiada y material visual como tarjetas que promueva una comunicación efectiva.



- Adaptar el mobiliario (sillas, mesas, escritorios) con la altura y condición adecuada que permita mantener un área visual con el usuario.
- Sociabilizar la Lengua de Señas Mexicana.

Recomendaciones de Atención

- Mire directamente a la persona al hablar. siempre mantener contacto visual y expresiones faciales claras
- Llamar su atención antes de hablar (un leve toque en el hombro o luz de señas)
- Hablar de frente, articulando bien sin exagerar ni gritar, y emplear oraciones cortas.
- Verificar la comprensión (ya sea repitiendo, escribiendo o señalando)
- Usar gestos o apuntar a información visual cuando sea necesario.
- Si se cuenta con intérprete de señas, dirigirse a la persona con discapacidad, no al intérprete.
- En entornos grupales, no girar la espalda al comunicarse para no cortar el contacto visual.
- Mostrar paciencia y evitar monopolizar la conversación;
- Use recursos escritos o visuales si es necesario.
- Evite cubrirse la boca al hablar, para facilitar la lectura de labios.
- En caso de disponibilidad, utilice dispositivos de transcripción o aplicaciones de comunicación escrita. garantizar que los dispositivos de audio (videos, explicaciones) tengan subtítulos o transcripciones.

6.- DISCAPACIDAD MÚLTIPLE:

Se da cuando se combinan dos o más discapacidades (por ejemplo, física y sensorial simultáneas). Las personas con discapacidad múltiple enfrentan desafíos complejos que requieren un abordaje integral: coordinación de apoyos físicos, comunicativos y educativos. En la universidad, ello implica ofrecer equipos multidisciplinarios de apoyo (terapeutas, intérpretes, psicólogos y pedagogos trabajando juntos), aulas inclusivas equipadas con tecnología asistida variada, y acompañamiento constante. Se debe asegurar que cada plan de apoyo considere todas las condiciones específicas de la persona. Por ejemplo, un estudiante con sordoceguera necesitará tanto comunicación tátil/adaptada como ayudas motrices especiales. En general, la clave es la flexibilidad y la atención individualizada, aplicando tanto las recomendaciones de cada tipo de discapacidad como protocolos de emergencia y rutas de evacuación especiales. El protocolo recomienda además la colaboración con Centros de Atención Múltiple para compartir buenas prácticas y recursos educativos especializados.



Recomendaciones de Atención

- Combine las recomendaciones anteriores de forma flexible.
- Escuche atentamente las necesidades particulares del estudiante.
- Coordine con áreas de apoyo institucional para asegurar la atención adecuada.
- Mantenga un trato digno y empático, adaptando el ritmo de atención.

CONCLUSIÓN

El “Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad de la UG” constituye una herramienta esencial para derribar barreras históricas y crear una universidad verdaderamente accesible. Alineado con la visión internacional de la inclusión (OMS, CRPD, UNESCO), este protocolo promueve la dignidad, autonomía y empoderamiento de todas las personas. Sus medidas –desde ajustes arquitectónicos hasta formación comunitaria– buscan garantizar igualdad de oportunidades y participación plena en la vida académica y social. La Universidad de Guanajuato reafirma así su compromiso de no dejar a nadie atrás, construyendo espacios en los que cada persona con discapacidad pueda desarrollar su potencial al máximo, aportando a una sociedad diversa, respetuosa e inclusiva.

Fuentes: Estadísticas internacionales y nacionales sobre discapacidad; definiciones y enfoques OMS y ONU; directrices de inclusión educativa UNESCO legislación y convenios internacionales.

GLOSARIO BÁSICO

- **Ajuste razonable:** modificación necesaria para garantizar la igualdad de condiciones.
- **Accesibilidad:** posibilidad de las personas para acceder y usar entornos, servicios o productos.
- **Barreras:** obstáculos físicos, comunicacionales o actitudinales que limitan la participación plena.
- **Discapacidad:** interacción entre condiciones físicas/mentales y barreras del entorno.

MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL



- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006)
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (México, 2011)
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (México)
- Lineamientos institucionales sobre inclusión educativa y accesibilidad (si aplica)
- Política institucional de atención a la diversidad