



---

# RECOMENDACIONES

PARA UNA ATENCIÓN ADECUADA A

**PERSONAS** CON **DISCAPACIDAD**,

EN EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS DE PROTECCIÓN  
DE DATOS PERSONALES Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

---



---

# RECOMENDACIONES

PARA UNA ATENCIÓN ADECUADA A  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD,  
EN EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS DE PROTECCIÓN  
DE DATOS PERSONALES Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

---

## DIRECTORIO

Myrna Rocío Moncada Mahuem  
Comisionada Presidenta

Evelia Elizabeth Monribot Domínguez  
Comisionada

Luis Ángel Hernández Ríos  
Comisionado

Sigifredo Rivera Mercado  
Comisionado

Raúl Kennedy Cabildo  
Comisionado

## EQUIPO DE TRABAJO

Coordinación General e Investigación: Luis Ángel Hernández Ríos  
Investigación: Abril Atziri López de la Mora

## COLABORADORAS Y COLABORADORES

Michelle Calderón Ramírez  
Diputada Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos y Atención de las Personas con Discapacidad de la LXV Legislatura del Congreso del Estado Libre y Soberano de Hidalgo.

Alfonso Hayim Flores Barrera  
Titular de la Dirección General de Inclusión para las Personas con Discapacidad del Gobierno del Estado de Hidalgo.

Sara Elizondo Cuestas  
Periodista, promotora de los derechos humanos y mamá de una pequeña con discapacidad.

María Elena Villeda Salas  
Defensora y promotora de derechos humanos e integrante de la comunidad sorda.

Eduardo Ramos Hernández  
Maestro en Docencia para la Educación

Yatzi Tapia Montiel  
Psicoanalista y Promotora de los Derechos de las Infancias de la Asociación Tlali Nantli Madre Tierra

## CORRECCIÓN DE ESTILO

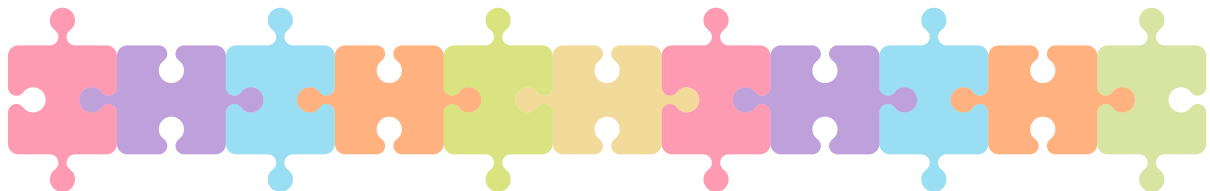
Gabriela Cruz Valdés

## DISEÑO EDITORIAL E ILUSTRACIONES

Oscar Daniel Flores Cadena

# CONTENIDO

Mensaje del Consejo General .....	5
Introducción .....	7
Glosario .....	13
Personas con discapacidad visual .....	18
Personas con discapacidad auditiva .....	21
Personas con discapacidad motriz .....	24
<i>Discapacidades de las extremidades inferiores,     tronco, cuello y cabeza</i> .....	25
<i>Discapacidades de las extremidades superiores</i> .....	25
<i>Personas de talla baja</i> .....	26
<i>Especificaciones arquitectónicas para el acceso,     tránsito, uso y permanencia de las personas con     discapacidad en oficinas públicas</i> .....	30
Personas con discapacidad psicosocial e intelectual .....	33
<i>Trastornos del neurodesarrollo</i> .....	36
<i>Trastornos depresivos</i> .....	37
<i>Trastornos de ansiedad</i> .....	38





# Mensaje del Consejo General

Garantizar los derechos humanos de acceso a la información y de protección de datos personales es responsabilidad de este órgano garante, y también su principal reto. Es necesario abordar el tema desde una perspectiva de inclusión y eliminación de barreras sociales, institucionales y tecnológicas que, en el caso de personas con discapacidad, no les han permitido históricamente su pleno desarrollo humano.

El ejercicio de los derechos humanos parte del conocimiento de los mismos y, por supuesto, también del entendimiento, la empatía y sensibilidad con que las personas servidoras públicas lleven a cabo los procedimientos internos tendientes a respetarlos y protegerlos.

Para eliminar las barreras que no permiten a las personas con discapacidad gozar y disfrutar de sus

libertades y derechos constitucionalmente establecidos, es necesario promover y difundir entre la sociedad el conocimiento de los mismos y, a su vez, garantizar condiciones de accesibilidad para que puedan ejercerlos en igualdad de circunstancias.

El Consejo General de este instituto refrenda el compromiso con las personas hidalgenses, en el ejercicio y defensa del acceso a la información pública y la protección de datos personales, a través del presente documento de consulta que, específicamente, aborda recomendaciones dirigidas a las personas servidoras públicas para romper estereotipos, estigmas y prejuicios en torno a las personas con discapacidad, además de saber cómo orientarles y atenderles de forma adecuada.

Myrna Rocío Moncada Mahuem  
Comisionada Presidenta

Evelia Elizabeth Monribot Domínguez  
Comisionada

Luis Ángel Hernández Ríos  
Comisionado

Sigifredo Rivera Mercado  
Comisionado

Raúl Kennedy Cabildo  
Comisionado



# Introducción

Nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo primero, consigna que en los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos por esta, así como en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte.

Dicha declaración no debe ser menospreciada, ya que la llamada Carta magna no es una simple norma, sino la síntesis de lo que como mexicanas y mexicanos queremos para nuestra sociedad. Se trata de nuestro pacto social, y su importancia "reside en la responsabilidad ineludible del Estado mexicano con el desarrollo integral de sus ciudadanos"<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> "Constitución 1917 Un siglo de constitucionalismo social", <https://www.gob.mx/agn/articulos/constitucionde1917-cien-anos-de-constitucionalismo-social-la-constitucion-de-1917>.



Asimismo, se nos indica que todas las autoridades, desde el ámbito de nuestras competencias, tenemos la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Es decir, las personas servidoras públicas de todos los niveles y órdenes de gobierno debemos observar y garantizar, de la manera más amplia, los derechos humanos de cualquier persona en el territorio nacional.

Cobran especial relevancia las acciones que las autoridades desarrollamos para proteger los derechos humanos de sectores que históricamente han sido vulnerados: niñas, niños, adolescencias, mujeres y personas con discapacidades, entre otras. Este deber debe prevalecer en todas las actuaciones del ámbito público.

El abrigo constitucional a toda persona es replicado en los artículos de la llamada "parte dogmática": los derechos a la educación, a la salud, a un medio ambiente sano para el desarrollo y bienestar, por citar algunos ejemplos; por supuesto, los derechos de acceso a la información y de protección de datos personales, como la llave que permite el ejercicio de otros.

El ejercicio y la defensa de los derechos humanos implica, para la persona que goza de estos, el conocimiento previo de su existencia, lo que no sólo es aplicable en el entorno jurídico o de derechos humanos; la información y el conocimiento son esenciales para el desarrollo personal, familiar y social, tal como lo describe la doctora Monserrat Olivós Fuentes:





*Concebir una sociedad sin información, implicaría la existencia de un conjunto de personas aisladas y sin elementos para desarrollarse plenamente. En tanto que una sociedad con información, la función, utilidad y tratamientos de esta, le permite conocer su entorno y decidir su forma de proceder (Olivos Fuentes, 2020)<sup>2</sup>.*

En este mismo sentido, es preciso realizar un ejercicio de introspección y análisis de las realidades de nuestro país y nuestro estado. En el caso de personas con discapacidad, de acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020<sup>3</sup>, del total de población en el país (126 014 024), 5.7 por ciento (7 168 178) tiene discapacidad o alguna condición mental. De estos, 13 por ciento (899 000) son niñas y niños; 12 por ciento (869 000) son personas jóvenes; 31 por ciento (2.2 millones) son personas adultas, y 45 por ciento (3.2 millones) son personas adultas mayores. Respecto del género, hay más mujeres con discapacidad, 52 por ciento (3 734 665), que hombres, 48 por ciento (3 433 513). Del total de personas con discapacidad, 48 por ciento tienen dificultad para caminar, subir o bajar escalones; 44 por ciento, para ver, incluso usando lentes; 22 por ciento, para oír, incluso usando aparato auditivo; 19 por ciento para bañarse, vestirse o comer, y para recordar o concentrarse; 15 por ciento, para hablar o comunicarse<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> (2020). Estado Garante Informador. Editorial TIRANT LO BLANCH. ISBN 9788413362915.

<sup>3</sup> ESTADÍSTICAS A PROPÓSITO DEL DÍA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (DATOS NACIONALES), [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP\\_PersDiscap21.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_PersDiscap21.pdf).

<sup>4</sup> Porcentaje de la población con discapacidad según dificultad en la actividad 2020, <https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx>.



En el estado de Hidalgo se contabilizan 3 082 841 habitantes, de los cuales 5.4 por ciento vive con discapacidad, y 13.4 por ciento, con alguna limitación. De esta población, 16 097 tienen de cero a 14 años; 16 973, de 15 a 20 años, y 49 521, de 30 a 59 años. Pachuca de Soto es el municipio con mayor población en esta circunstancia, seguido de Mineral de la Reforma, Tizayuca, Tulancingo de Bravo y Huejutla de Reyes.

De acuerdo con dichas estadísticas, resulta indispensable que las instituciones desarrollemos acciones y prácticas para la inclusión de las personas con discapacidad desde un enfoque de derechos humanos que permita su participación en todos los ámbitos sociales.

Respecto del ejercicio del derecho de acceso a la información, sólo desde la práctica de la inclusión se podrá hacer patente el principio de máxima publicidad para todas las personas, bajo la óptica de la accesibilidad.

La Ley General<sup>5</sup> en la materia establece los conceptos de ajustes razonables y de formatos accesibles, para garantizar que las personas con discapacidad gocen y ejerzan sus derechos humanos en igualdad de condiciones. Asimismo, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo, cuya última reforma fue publicada en el Periódico Oficial del Estado el 28 de julio de 2021, incorpora el concepto de ayudas técnicas, en su artículo 4 fracción II Bis.

---

<sup>5</sup> Artículo 3, fracciones I y XI, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



En correlación con lo anterior, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados, expresa en su artículo 86 que "el responsable procurará que las personas con algún tipo de discapacidad... puedan ejercer, en igualdad de circunstancias, su derecho a la protección de datos personales".

Por lo anterior, el Consejo General del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública Gubernamental y Protección de Datos Personales del Estado de Hidalgo (ITAIH), en atención a sus atribuciones de promover la igualdad sustantiva y de garantizar condiciones de accesibilidad para que los grupos vulnerables puedan ejercer sus derechos, en igualdad de circunstancias, así como emitir recomendaciones a los sujetos obligados para diseñar, implementar y evaluar acciones de apertura gubernamental; emite el presente documento a los sujetos obligados, con el objeto de que la atención del acceso a la información y la protección de datos personales sea bajo la óptica de la inclusión, el respeto irrestricto a la dignidad de las personas, el respeto por la diferencia y la aceptación de la discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas, y la no discriminación por motivos de discapacidad.

Es así que estas recomendaciones desde el instituto, lejos de concebir a las personas con discapacidad como sujetos de protección y ayuda, tienen el objetivo de que cada vez más personas, sin distingo, conozcan y ejerzan sus derechos humanos; también, a modo de sensibilización, que todas las personas servidoras públicas comprendamos nuestra realidad multidiversa y, en consecuencia, realicemos



acciones para prevenir o compensar las dificultades que tienen las personas con discapacidad al incorporarse y participar plenamente en los ámbitos político, económico, social y cultural de Hidalgo<sup>6</sup>.

Luis Ángel Hernández Ríos  
Comisionado

---

<sup>6</sup> Definición de acciones afirmativas, artículo 4, Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.



# Glosario

Los conceptos que a continuación se describen fueron retomados del texto "*Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud*"<sup>7</sup> publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), a excepción de los ajustes razonables, ayudas técnicas, formatos accesibles y Lengua de Señas Mexicana (LSM).

**Andar.** Avanzar sobre una superficie a pie, paso a paso, de manera que al menos un pie esté siempre en el suelo.

**Actividad.** Es la ejecución de una tarea o acción por parte de un individuo.

**Ajustes razonables.**<sup>8</sup> Modificaciones y adaptaciones, necesarias y adecuadas, que no

<sup>7</sup> [https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif\\_2001.pdf](https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif_2001.pdf), ISBN 92 4 154542 9.

<sup>8</sup> Artículo 3, fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



impongan una carga desproporcionada o indebida cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos humanos.

**Ayudas técnicas.**<sup>9</sup> Los dispositivos tecnológicos y materiales que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad.

**Cambiar las posturas corporales básicas.** Adoptar o abandonar una postura; pasar de un lugar a otro, como levantarse de una silla para tumbarse en una cama, y adoptar o abandonar posiciones determinadas, como arrodillarse o sentarse en cuclillas.

**Comunicación.** Incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, 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.

---

<sup>9</sup> Artículo 4, fracción II Bis de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.



**Comunicación-recepción de mensajes no verbales.** Comprender el significado, literal e implícito, de mensajes expresados con gestos, símbolos y dibujos.

**Cuidadores y personal de ayuda.** Individuos que proporcionan los servicios necesarios para el cuidado de otras personas en sus actividades cotidianas, y para que mantengan el rendimiento en el trabajo, en la educación o en otras situaciones de la vida. Su actuación se financia mediante fondos públicos o privados, o bien actúan como voluntarios, como quienes proporcionan apoyo en el cuidado y mantenimiento de la casa, asistentes personales, asistentes para el transporte, ayuda pagada, niñeras, y otras personas que actúen como cuidadoras.

**Desplazarse por el entorno.** Mover todo el cuerpo de un sitio a otro, siempre que no sea andando.

**Discriminación por motivos de discapacidad.** 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 humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil, o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre estas, denegar ajustes razonables.





**Escuchar.** Usar intencionadamente el sentido del oído para apreciar estímulos auditivos.

**Expresión del lenguaje.** Funciones mentales específicas necesarias para producir mensajes con sentido en lenguaje oral, escrito, de signos, o cualquier otra forma de lenguaje.

**Familiares cercanos.** Individuos emparentados por el nacimiento, el matrimonio o cualquier relación reconocida por la cultura como familia cercana: esposos, pareja, padres, hermanos, hijos, padres de acogida, padres adoptivos y abuelos.

**Formatos Accesibles.**<sup>10</sup> Cualquier manera o forma alternativa que dé acceso a los solicitantes de información, en forma tan viable y cómoda como la de las personas sin discapacidad ni otras dificultades para acceder a cualquier texto impreso o cualquier otro formato convencional en el que la información pueda encontrarse.

**Hablar.** Mediante el lenguaje hablado, producir palabras, frases y discursos que tienen significado literal e implícito, como expresar un hecho o contar una historia en lenguaje oral.

**Lengua de Señas Mexicana (LSM).**<sup>11</sup> Lengua de una comunidad de personas sordas que consiste

---

<sup>10</sup> Artículo 3, fracción XI de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

<sup>11</sup> Artículo 2, fracción XXII de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.



en una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimiento corporal, dotados de función lingüística. Forma parte del patrimonio lingüístico de dicha comunidad, y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral.

**Lenguaje.** Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas, y otras formas de comunicación no verbal.

**Limitación.** Son dificultades que puede tener un individuo al involucrarse en situaciones vitales.

**Mirar.** Usar intencionadamente el sentido de la vista para apreciar estímulos visuales.

**Participación.** Es el acto de involucrarse en una situación vital.

**Producción de mensajes no verbales.** Usar gestos, símbolos y dibujos, para expresar mensajes; como negar con la cabeza para indicar desacuerdo, hacer un dibujo o diagrama para ilustrar un hecho o una idea compleja.





# Personas con discapacidad visual

Personas con pérdida total de la visión (ceguera) o con baja visión (personas que no perciben las formas de los objetos de manera clara y nítida), y otras limitaciones que no pueden ser superadas con el uso de lentes, como desprendimiento de retina, acorea, facoma y otras. Se considera que hay discapacidad cuando está afectado un solo ojo, o los dos.<sup>12</sup>

Cabe señalar que una debilidad visual puede ser ocasionada, entre otros motivos, por una disminución severa de la agudeza visual, por la imposibilidad de percibir visión tridimensional, así como por trastornos en la visión de los colores que sólo permiten ver en blanco y negro, o por trastornos en la adaptación a la luz y en la percepción de tamaños y formas.

---

<sup>12</sup> Categoría de las discapacidades. Subgrupo 110 de la "Clasificación de tipo de discapacidad", INEGI, [https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadores/catalogos/doc/clasificacion\\_de\\_tipo\\_de\\_discapacidad.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadores/catalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf).



## En estos casos se recomienda:

1. Responder las solicitudes de acceso a la información a través de archivos de audio por el medio elegido para tal efecto.
2. Para el caso de acompañar la respuesta de audio, con su respectivo oficio o respuesta de texto, evite utilizar abreviaciones que puedan resultar confusas ("Vo. Bo." en vez de "Visto Bueno", "x" en vez de "por"). Tenga presente que la persona accederá a la información a través del canal auditivo.
3. Si bien es cierto que el Braille es útil para la lectura y la escritura de las personas, la mayoría de las personas con discapacidad visual no utilizan este sistema, por lo que se recomienda dar prioridad a medios sonoros.
4. En su caso, poner a disposición guías claras y sencillas con los procedimientos en materia de acceso a la información y protección de datos personales en el sistema de lectura y escritura Braille.
5. En la atención presencial establezca comunicación verbal presentándose antes de tocarle.



6. Dirijase totalmente a la persona que ejerce su derecho, no importa si está acompañada de un cuidador o personal de ayuda.

7. Al dirigirse a la persona no es necesario levantar la voz.

8. Al guiarle, para andar ofrezca su hombro, no le tome del brazo o la mano. Describa los obstáculos que se presenten en el camino, por ejemplo: hacia qué lado caminarán, si subirán o bajarán escaleras.

9. Facilitar el acceso, tránsito y permanencia en las instalaciones, de las personas con discapacidad visual acompañadas de perros guía.

No tocar a los perros guía, o intentar jugar con estos.

10. Contar en el piso, pasillos y rampas, con guía táctil para la circulación.





# Personas con discapacidad auditiva

Condición de vida que afecta la audición. Se relaciona con características tales como la pérdida total de la audición, en uno o en ambos oídos; o con la pérdida parcial, pero intensa, grave o severa, en uno o en ambos oídos.

Son ejemplos de discapacidad auditiva: sordera total, sordera de un solo oído, debilidad auditiva (personas que sólo escuchan sonidos de alta intensidad). Están incluidas las personas que tienen las limitaciones descritas, hagan uso o no de un auxiliar auditivo (aparato).<sup>13</sup>

## Para estos casos se recomienda:

1. No todas las personas con discapacidad auditiva saben la Lengua de Señas Mexicana (LSM), leer los labios o inclusive leer textos en español, por lo que será

<sup>13</sup> Categoría de las discapacidades. Subgrupo I20 de la "Clasificación de tipo de discapacidad", INEGI, [https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion\\_de\\_tipo\\_de\\_discapacidad.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf).



importante establecer el canal de comunicación más adecuado en cada caso.

2. Elaborar una lista de preguntas frecuentes sobre el ingreso y la atención del ejercicio de acceso a la información y derechos ARCO.
3. En la elaboración de materiales audiovisuales informativos institucionales, establecer subtítulos legibles.
4. Desarrollar infografías con lenguaje ciudadano y sin tecnicismos, sobre los procedimientos para la atención del derecho de acceso a la información y protección de datos personales.
5. Al elaborar material visual para dar respuesta concreta a la solicitud de una persona con discapacidad auditiva;



apoyarse de un intérprete certificado en LSM para proporcionar información precisa.

6. Contar con al menos una persona integrante de la Unidad de Transparencia capacitada en LSM, para dar orientación básica a las personas con discapacidad auditiva.
7. En caso de apoyarse de una persona intérprete de LSM, cerciorarse de que se encuentra debidamente capacitada y que es reconocida por la comunidad sorda para fungir como su interlocutora.
8. En caso de que la institución cuente con un teléfono inteligente para sus actividades, instalar o activar desde el menú de accesibilidad la aplicación Google TalkBack (Android) que permite, entre otras cosas, que un texto sea trasladado a la voz.
9. En la interacción con la persona, mirar de frente, hablar de forma natural (ni más lento o ni más rápido) para facilitar una posible lectura de labios y escuchar atentamente.
10. Auxiliarse de elementos visuales, y no verbales, al momento de explicar un procedimiento o asunto.
11. En el caso de que la persona no entienda una frase, intentar rehacerla con otras palabras y auxiliarnos del medio escrito.
12. Ser paciente en la comunicación.



# Personas con discapacidad motriz



Condición de una persona que se caracteriza por la disminución en sus capacidades para caminar, manipular objetos, coordinar movimientos, o hablar; en consecuencia, afecta su desempeño para realizar actividades de la vida cotidiana.

Algunos ejemplos de causas de discapacidad motriz son:<sup>14</sup> infecciosas (poliomielitis); virales (síndrome de Guillain Barré); reumáticas (accidentes cerebro vasculares y artritis reumatoidea); neurológicas (malformación arteriovenosa en médula o cerebro, parálisis cerebral, esclerosis múltiple, mielomeningocele, traumatismo cráneo encefálico y espina bifida); musculares (distrofias), y las que guardan relación con los traumatismos (amputaciones, lesiones medulares y

---

<sup>14</sup> Todo lo que necesitas saber sobre discapacidad motriz, <https://www.incluyeme.com/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-discapacidad-motriz>



traumatismo cráneo encefálico. Este grupo<sup>15</sup> está conformado por subgrupos:

### Discapacidades de las extremidades inferiores, tronco, cuello y cabeza

Son las personas que tienen limitaciones para moverse o caminar debido a la falta, total o parcial, de sus piernas. Comprende también aquellas que, aún teniendo sus piernas, no tienen movimiento en éstas, o sus movimientos tienen restricciones que provocan que no puedan desplazarse por sí mismas, de tal forma que necesitan la ayuda de otra persona o de algún instrumento como silla de ruedas, andadera o una pierna artificial (prótesis). Incluye a las personas que tienen limitaciones para desplazarse y que no cuentan con ningún tipo de ayuda, así como a las personas que cojean para caminar.



### Discapacidades de las extremidades superiores

Personas que tienen limitaciones para utilizar sus brazos y manos por la pérdida, total o parcial, de éstos; así como aquellas personas que, aun teniendo sus miembros superiores (brazos y manos), han perdido el movimiento, por lo que no pueden realizar actividades propias de la vida cotidiana, como agarrar



<sup>15</sup> Categoría de las discapacidades. Grupo 2 de la "Clasificación de tipo de discapacidad", INEGI, [https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion\\_de\\_tipo\\_de\\_discapacidad.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf).

objetos, abrir y cerrar puertas y ventanas, empujar, tirar o jalar con sus brazos y manos etcétera.

## Personas de talla baja

Además de los dos subgrupos anteriores, incluimos al grupo de las personas con acondroplasia y otras displasias esqueléticas con enanismo (ADEE), es decir, con talla baja o personas de baja estatura.<sup>16</sup> Se refiere a una condición de las personas que, generalmente, no tienen una estatura mayor a 1.5 metros en edad adulta (el rango de altura promedio es de 0.81 a 1.34 metros).

De manera regular, las personas de talla baja son diagnosticadas con acondroplasia, trastorno genético del crecimiento de los huesos, que ocurre en una de cada veinticinco mil personas nacidas vivas;<sup>17</sup> sin embargo, existen más de 400 tipos de esta condición, la mayor parte desconocidos por la ciencia.

La acondroplasia<sup>18</sup> es la forma más común de condrodiasplasia. Los rasgos clínicos (estatura baja, rizomelia, tronco largo y estrecho, macrocefalia con prominencia frontal, hipoplasia de la parte central del rostro y puente nasal deprimido) son visibles al nacer. La adquisición completa de las habilidades motoras es más lenta, debido a las extremidades cortas, cuello corto y cabeza grande, además de la hipotonía.

---

<sup>16</sup> Con información de la Fundación Gran Gente Pequeña de México A.C.

<sup>17</sup> Boletín UNAM-DGCS-636 [https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2013\\_636.html](https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2013_636.html)

<sup>18</sup> Achondroplasie. Encyclopédie Orphanet pour professionnels, abril de 2013. Dr. Mickael BOBER, Angel DUKER, editores expertos. [www.orpha.net/consor/cgi-bin/disease\\_Search.p hp?lng=FR&data\\_id=148](http://www.orpha.net/consor/cgi-bin/disease_Search.p hp?lng=FR&data_id=148). Revisores expertos: Dr Elaine PEREIRA - Última actualización: septiembre 2019.



Las extremidades cortas y las deformaciones de las articulaciones hacen más difícil y más lenta la autonomía en las actividades de la vida diaria: caminar, subir escaleras, correr, vestirse, lavarse, pero también escribir, entre otras. Los posibles problemas auditivos (sordera debida a la otitis) y del lenguaje, pueden retrasar el aprendizaje.



### **La recomendación en estos casos es:**

1. Ubicar la Unidad de Transparencia en un espacio que permita el acceso y la permanencia de personas con discapacidad:
  - a) Contar con elementos para comunicar con la vía pública los accesos de entrada y salida de la Unidad.
  - b) Tener señalización visual, auditiva y táctil, para el desplazamiento y la permanencia en las instalaciones.
  - c) Que la Unidad de Transparencia sea ubicada en una planta baja, lo más cerca de la entrada del inmueble.

- d) En medida de lo posible, tomar en consideración las especificaciones arquitectónicas para el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en oficinas públicas.
2. Al realizar modificaciones o adaptaciones de los espacios públicos, tomar en consideración los siete principios del diseño universal, para que estos puedan ser usados por todas las personas, al máximo posible, sin adaptaciones o necesidad de un diseño especializado; es decir, el mismo diseño para todos, sin distinción de personas, con o sin discapacidad.



3. En el caso de querer apoyar a una persona con discapacidad motriz a desplazarse en el entorno, preguntar la mejor manera de hacerlo con base en la experiencia de la persona.
4. Priorizar el uso de elevadores para las personas con discapacidad.
5. Al auxiliar a una persona para cambiar su postura corporal, evitar movimientos bruscos. De ser necesario, solicitar el apoyo de otra persona.
6. Si una persona utiliza muletas o bastón para andar, no le sujete de los brazos, ya que puede afectar su equilibrio.
7. En caso de que la Unidad de Transparencia no cuente con instalaciones accesibles que permitan desplazarse con facilidad, establecer lugares de uso común a la entrada del inmueble donde las personas servidoras públicas puedan atender a las personas con discapacidad motriz.
8. Dirijase totalmente a la persona que ejerce su derecho, no importa si está acompañada de un cuidador o personal de ayuda.



## Especificaciones arquitectónicas para el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en oficinas públicas

Es necesario tomar en consideración las siguientes recomendaciones<sup>19</sup> para posibilitar que las personas con discapacidad se desplacen en el entorno:

Los medios de circulación, tales como pasillos, escaleras, rampas, entre otros, deberán:

- a) Tener un ancho igual o mayor de 120 centímetros.
- b) Ser de materiales que permitan el desplazamiento en silla de ruedas, bastones o muletas, tanto en seco como en húmedo.
- c) Evitar los desniveles o bordes, iguales o mayores a un centímetro de altura.
- d) Evitar los encharcamientos.

---

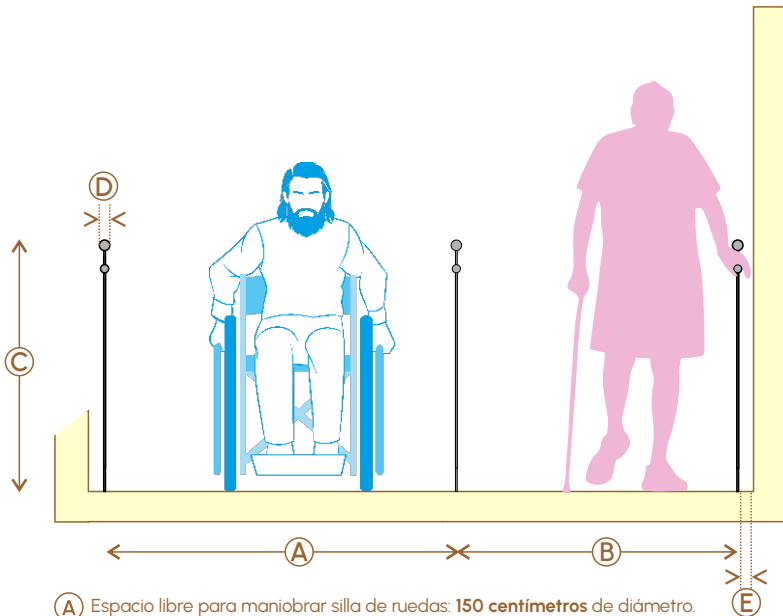
<sup>19</sup> Norma Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016. Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/359710/NORMA\\_Oficial\\_Mexicana\\_NOM-034-STPS-2016\\_\\_Condiciones\\_de\\_seguridad\\_para\\_el\\_acceso\\_y\\_desarrollo\\_de\\_actividades\\_de\\_trabajadores\\_con\\_discapacidad\\_en\\_los\\_centros\\_de\\_trabajo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/359710/NORMA_Oficial_Mexicana_NOM-034-STPS-2016__Condiciones_de_seguridad_para_el_acceso_y_desarrollo_de_actividades_de_trabajadores_con_discapacidad_en_los_centros_de_trabajo.pdf). Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013. Que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud. <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/JUR/A70/01/JUR-20170331-NOR03.pdf>. Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013. Que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud. <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/JUR/A70/01/JUR-20170331-NOR03.pdf>



e) El espacio libre para maniobrar con sillas de ruedas deberá ser al menos de 150 centímetros de diámetro.

Los dispositivos de sujeción o apoyo (barandales, pasamanos, agarraderas, entre otros), deberán tener:

- Una altura de 90 a 105 centímetros.
- Un diámetro entre 3.5 a 4.5 centímetros.
- Una separación de 3.5 a 4.5 centímetros del muro o elemento constructivo.



- Espacio libre para maniobrar silla de ruedas: **150 centímetros** de diámetro.
- Ancho igual o mayor de **120 centímetros** en pasillos, rampas, escaleras, etc.
- Barandales, pasamanos, agarraderas con altura de **90 a 105 centímetros**.
- Diámetro de **3.5 a 4.5 centímetros** en barandales, pasamanos, agarraderas, etc.
- Separación de **3.5 a 4.5 centímetros** del muro o elemento constructivo.



- d) Continuidad en toda su longitud, y superficies libres de elementos que puedan provocar un accidente o daño a la persona con discapacidad.
- e) Un anclaje que les permita estar estables y soportar el peso o fuerza ejercida por la persona con discapacidad.

En cuanto a las rampas:

- a) Pendiente no mayor de 8.0 por ciento para desniveles de 0.16 metros y de 6.0 por ciento para desniveles de 0.32 metros o mayores.
- b) La longitud máxima de una rampa entre descansos debe ser de 6.00 metros y pendiente no mayor del 6.0 por ciento; los descansos deben tener una longitud mínima de 1.50 metros.
- c) Al inicio y al final de la rampa, se deberá disponer de un área de aproximación libre de obstáculos de 1.20 metros de ancho por 1.50 metros de largo, como mínimo.
- d) Deben tener protección lateral con sardineles de 0.05 metros de altura, como mínimo, cuando no estén confinadas por pretilos o muros.





# Personas con discapacidad psicosocial e intelectual

Un trastorno mental es un síndrome con relevancia clínica, es decir, una colección de síntomas (pueden ser conductuales o psicológicos) que causa a la persona discapacidad o malestar en el desempeño social, personal o laboral.<sup>20</sup>

Los trastornos mentales describen procesos, no personas. Se explica este punto debido a los temores de algunos clínicos de que, al utilizar esos criterios, de alguna manera, están "etiquetando a la gente". Los pacientes con el mismo diagnóstico pueden ser diferentes entre sí en muchos aspectos importantes, como síntomas, personalidad y otros diagnósticos que pudieran tener, y en muchos aspectos distintivos de sus vidas personales que no tienen nada que ver con su condición emocional o conductual.

---

<sup>20</sup> Asociación Americana de Psiquiatría (2013). Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM 5. Arlington, VA, Asociación Americana de Psiquiatría.

De acuerdo con datos de la Secretaría de Salud, los trastornos mentales afectan a quince millones de mexicanos,<sup>21</sup> por lo que, actualmente, "los especialistas buscan que las personas con trastornos mentales tengan una recuperación funcional fuera del hospital, ya que de esta manera se integran a su entorno social y mejoran positivamente su tratamiento" (SSA, 2018).

Asimismo, de acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en su reporte "La carga de los trastornos mentales en la Región de las Américas, 2018", el trastorno depresivo puede ser sumamente discapacitante, tal como refleja su peso de discapacidad en el marco de la carga de enfermedad. Tomando como base encuestas de la población general, se considera que los episodios depresivos graves son el quinto estado de la salud humana más discapacitante.

En México, los años perdidos por la discapacidad (APD) representa 7.6 por ciento del país, como porcentaje de la discapacidad total; en cuanto a los trastornos de ansiedad, son el segundo trastorno mental más discapacitante en la mayoría de los países de la región de las Américas; en México, los APD representa el de 3.5 por ciento del país, como



<sup>21</sup> (2018). "Trastornos mentales afectan a 15 millones de mexicanos", <https://www.gob.mx/salud/prensa/421-trastornos-mentales-afectan-a-15-millones-de-mexicanos>.



porcentaje de la discapacidad total, seguido de los trastornos de esquizofrenias y los trastornos bipolares con 1.8 por ciento (APD) del país como porcentaje de la discapacidad total, por lo que serán estos trastornos los que se describan, de entre todos los que detalla la Guía para el diagnóstico clínico DSM-5, junto con los trastornos del neurodesarrollo como el autismo y la discapacidad intelectual.

De acuerdo con el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad,<sup>22</sup> la discapacidad psicosocial es la limitación de las personas que presentan disfunciones temporales o permanentes de la mente para realizar una o más actividades cotidianas.

En cuanto a las discapacidades intelectuales,<sup>23</sup> comprenden a las personas que presentan una capacidad intelectual inferior al promedio de las que tienen su edad, su grado de estudios y su nivel sociocultural. A ellas se les dificulta realizar una o varias de las actividades de la vida cotidiana, como asearse, realizar labores del hogar, aprender y rendir en la escuela, o desplazarse en sitios públicos. No sólo interfiere con el rendimiento académico, sino también con actividades cotidianas como leer anuncios o instrucciones, sumar o contar objetos o dinero, escribir recados y números telefónicos, etcétera. Si bien "sus causas

<sup>22</sup> "Salud mental y Discapacidad psicosocial", <https://www.gob.mx/conadis/articulos/salud-mental-y-discapacidad-psicosocial#:~:text=Discapacidad%20psicosocial%2C%20es%20la%20limitaci%C3%B3n,una%20o%20m%C3%A1s%20actividades%20cotidianas.>

<sup>23</sup> Categoría de las discapacidades. Subgrupo 310, de la "Clasificación de tipo de discapacidad", INEGI, [https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion\\_de\\_tipo\\_de\\_discapacidad.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf).



son muy heterogéneas y complejas. Las causas genéticas pueden ser clasificadas en anomalías cromosómicas, trastornos de un único gen, o multifactoriales”,<sup>24</sup> algunos ejemplos son: el síndrome de Down y la fenilcetonuria.

### Trastornos del neurodesarrollo

Discapacidad intelectual. Esta condición suele iniciar en la infancia. Las personas que la padecen tienen una inteligencia limitada, lo que les hace requerir ayuda especial para adaptarse a la vida.

Desempeño intelectual límite. Se refiere a las personas con clasificación nominal en el intervalo de coeficiente intelectual (CI) de 71 a 84, que carecen de los problemas de adaptación relacionados con la discapacidad intelectual.

Trastorno del espectro autista. Desde la niñez temprana, el paciente muestra disfunción en la interacción y la comunicación social, así como conductas e intereses estereotípicos.

Síndrome de Asperger.<sup>25</sup> Es un trastorno del espectro autista que afecta la forma en que las personas interactúan y se comunican con los demás. El cerebro de la persona con síndrome de Asperger funciona de manera diferente a la habitual, especialmente en la comunicación e interacción social y en la adaptación flexible a las demandas diarias. Forma parte de los Trastornos del Espectro del Autismo

---

<sup>24</sup> Licea RMA, Taboada LN, Lardoeyt FR, et al. Genética y Discapacidad Intelectual. Revisión. Rev Cub Gen . 2011;5(2):14-19.

<sup>25</sup> "Síndrome de Asperger", Confederación Autismo España  
<https://autismo.org.es/sindrome-asperger/>



(TEA). Aunque en 1994 fue incluido en la cuarta edición del Manual Estadístico de Diagnóstico de Trastornos Mentales (DSM-IV), desapareció en la quinta edición para pasar a englobarse dentro de los TEA.

### Trastornos depresivos

Trastorno depresivo mayor. Estas personas no han cursado con episodios maniacos o hipomaniacos, pero han padecido uno o más episodios depresivos mayores. El trastorno depresivo mayor puede ser recurrente o un episodio único. De acuerdo con el doctor Craig Sawchuk, psicólogo clínico de Mayo Clinic:



La depresión es un trastorno emocional que causa un sentimiento de tristeza constante y una pérdida de interés en realizar diferentes actividades. También denominada «trastorno depresivo mayor» o «depresión clínica», afecta los sentimientos, los pensamientos y el comportamiento de una persona, y puede causar una variedad de problemas físicos y emocionales. Es posible que tengas dificultades para realizar las actividades cotidianas y que, a veces, sientas que no vale la pena vivir<sup>26</sup>.

<sup>26</sup> «¿Qué es la depresión? Explicación de un experto de Mayo Clinic», <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/depression/symptoms-causes/syc-20356007>.





## Trastornos de ansiedad

### Primarios

Trastorno de pánico. Estos pacientes experimentan repetidos ataques de pánico, episodios breves de temor intenso, acompañados por distintos síntomas físicos y de otros tipos; además de la inquietud de desarrollar otras crisis y otros cambios conductuales relacionados.

Agorafobia. Los pacientes con esta afección temen a situaciones o lugares como ingresar a una tienda, donde



podieran tener dificultad para conseguir ayuda si desarrollaran ansiedad.

Trastorno de ansiedad social. Estos individuos se imaginan avergonzados cuando hablan, escriben o comen en público, o usan un baño público.

Trastorno bipolar I. Los pacientes con ese trastorno pueden robar, jugar, actuar con violencia y participar en otros comportamientos sociales indeseables; no obstante, sólo ocurre durante un episodio maniaco agudo.

Esquizofrenia. En respuesta a las alucinaciones o las ideas delirantes, los pacientes con esquizofrenia pudieran incurrir por impulso en distintas conductas ilegales o inconvenientes.

**En todos estos casos, las recomendaciones son:**

1. Dirijase sólo a la persona que ejerce su derecho, no importa si está acompañada de un cuidador o personal de ayuda.
2. Al atender o asesorar a la persona sobre sus derechos, utilice oraciones breves y concisas, otorgue tiempo para procesar la información nueva o instrucciones de pasos siguientes.
3. Elaborar guías sobre los derechos de acceso a la información y ARCO con lenguaje sencillo y ciudadano que permita su fácil lectura y comprensión.
4. En el caso de que la persona no entienda una oración o indicación, intentar rehacerla con otras palabras.



5. En caso de no entender lo que la persona (usuario) quiere expresar, pedir atentamente que repita lo que quiere decir.
6. Evitar tratar o hablar de manera condescendiente, o infantil, a las personas.
7. En medida de lo posible, establezca un ambiente sin estrés, lejos de la contaminación auditiva o visual, para reducir las distracciones y evitar la sobre estimulación.
8. Mostrar empatía con la persona, no insistir en que se siente, le salude de mano, se suba a un elevador o hable. Hágale sentir seguro y dele su espacio. Evite tocar a las personas si no es estrictamente necesario.
9. De preferencia, atender a la persona en espacios comunes. Evitar mantenerle a puerta cerrada, o atenderle en grupo de personas servidoras públicas.
10. No se haga un prejuicio, estigma o estereotipo acerca de las personas con una discapacidad psicosocial o intelectual.





INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN  
PÚBLICA GUBERNAMENTAL Y PROTECCIÓN DE DATOS  
PERSONALES DEL ESTADO DE HIDALGO

[www.itaih.org.mx](http://www.itaih.org.mx)