



Protocolo de atención a Personas con Discapacidad en situaciones de emergencia¹

La Comisión Local de Seguridad de la Facultad de Ingeniería, da atención a la línea de trabajo *Inclusión y Accesibilidad*, y en cumplimiento a lo establecido en los *“Lineamientos para fomentar la inclusión de las personas con Discapacidad en la Universidad Autónoma de México”*, por ello se ha gestionado el apoyo de integrantes del Seminario de Accesibilidad y Diseño Incluyentes de la Facultad de Arquitectura, así como con el personal de la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad de la Dirección General de Atención a la Comunidad.

Cada una de estas instancias han coadyuvado para tener diagnósticos de accesibilidad y poder realizar cambios en las instalaciones para fomentar rutas accesibles, así como capacitar a la comunidad de la Facultad de Ingeniería en temas de inclusión.

En ese sentido, el presente Protocolo tiene como objetivo dar a conocer las recomendaciones generales de atención a personas con discapacidad en situaciones de emergencia.

¹ El presente *Protocolo* se elaboró y adaptó para las instalaciones de la Facultad de Ingeniería, campus Ciudad Universitaria. El contenido es revisado y actualizado anualmente por la Comisión Local de Seguridad y el Departamento de Gestión Integral de Riesgos de la Facultad de Ingeniería.



Definiciones

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

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

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

Apoyos técnicos. Dispositivos tecnológicos, materiales y asistencia humana o animal, que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales (auditiva y visual) o intelectuales de las personas con discapacidad. Pueden incluir: andadera, aparatos ortopédicos, bastón, muletas, silla de ruedas, bastón blanco, aparatos auditivos, entre otros.

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

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



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

Comunicación. Incluye 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.

Desastre. Resultado de la ocurrencia de uno o más agentes perturbadores severos y o extremos, concatenados o no, de origen natural, de la actividad humana o aquellos provenientes del espacio exterior, que cuando acontecen en un tiempo y en una zona determinada, causan daños y que por su magnitud exceden la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.

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

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

Discapacidad intelectual. Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en la estructura del pensamiento razonado, como en la conducta adaptativa de la persona, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social,



pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

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

Discapacidad psicosocial. Se refiere a personas que han recibido un diagnóstico de salud mental y que han experimentado factores sociales negativos, incluidos el estigma, la discriminación y la exclusión. Las personas que viven con discapacidad psicosocial incluyen exusuarios, usuarios actuales de los servicios de atención de salud mental, así como personas que se identifican como sobrevivientes de estos servicios o con la discapacidad psicosocial misma.

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

Discriminación por motivos de discapacidad. Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar, menoscabar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.



Diseño Universal.² 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.

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

Persona con discapacidad: Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.³

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

Ruta accesible.⁴ Es la que permite una circulación continua y sin obstáculos, con la combinación de elementos construidos que garantizan a cualquier persona, entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse permitiendo un uso seguro, autónomo y cómodo tanto en el espacio público como en las edificaciones y el mobiliario.

² *Manual de buenas prácticas en el vínculo con las personas en situación de discapacidad, op. cit., p. 20.*

³ *Ley General para la inclusión de las personas con discapacidad.* Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 mayo de 2011. Última reforma publicada DOF 27 de octubre de 2022.

⁴ *Criterios de Diseño Arquitectónico para la Accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad en instalaciones de la UNAM.* Dirección General de Obras y Conservación, marzo 2019.



Discapacidad física o motriz

Resulta de la interacción entre las deficiencias en la marcha u otra función que responda al sistema motor de la persona y situaciones de clara restricción, por ejemplo: en el acceso a edificios, el transporte, el uso de servicios como mostradores de atención al público, sanitarios, ascensores, entre otros.



Discapacidad psicosocial

Resulta de la interacción entre las funciones mentales afectadas de la persona, de forma temporal o permanente, que repercuten en el área vincular (personal/social) y las barreras en el entorno. Impacta en las formas de pensar, sentir, relacionarse y realizar actividades de la vida cotidiana.



Tipos de discapacidad

Discapacidad intelectual

Resulta de la interacción entre la habilidad intelectual, la conducta adaptativa, la salud, la participación, los apoyos individualizados hacia la persona y las barreras del contexto. Estas limitaciones pueden agravarse o disminuir dependiendo de las condiciones y oportunidades del entorno, así como del trato y las prácticas que ejerzan las demás personas.



Discapacidad sensorial

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



“Por una cultura de prevención y seguridad en la Facultad de Ingeniería”

Capacitación

Es importante que el funcionariado, profesorado y alumnado de la entidad asista a los cursos y talleres que se mencionan a continuación:

- Discapacidad y derechos humanos y
- Accesibilidad y diseño universal
- Procedimientos de repliegue y técnicas de evacuación para personas con discapacidad.
- Primeros auxilios
- Primeros auxilios psicológicos

“Por una cultura de prevención y seguridad en la Facultad de Ingeniería”





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

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

- Presentarse con naturalidad
- Mantener un trato igualitario
- Generar confianza
- Ser tolerante, y
- Tener empatía.

Medidas preventivas

- Identificar a la comunidad de la entidad con discapacidad
- Identifica al enlace con la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad (UNAPDI) de la Facultad de Ingeniería.
- Para la identificación de población flotante o visitantes, apoyarse de los controles de acceso a las instalaciones universitarias
- Crear canales permanentes de comunicación con las personas con discapacidad para generar un diálogo que permita tomar decisiones e implementar medidas conjuntas en aspectos relacionados a la cultura de seguridad y protección en las instalaciones universitarias
- Es indispensable que toda la comunidad **identifique las zonas de menor riesgo de las instalaciones** donde se encuentren y ubicar los recursos de protección civil: **rutas de evacuación, salidas, puntos de reunión, botiquines de primeros auxilios**
- Participar de manera activa en los simulacros de evacuación, repliegue y concentración en los puntos de reunión, incluyendo escenarios que den atención a diversas situaciones de emergencia que involucren a PcD
- Evitar obstruir las rutas de evacuación, salidas, salidas de emergencia y puntos de reunión



- Conocer previamente los Protocolos de emergencia de la Comisión Local de Seguridad
- Generar campañas de difusión de temas de *Inclusión* y *Accesibilidad* dirigida a la comunidad de la Facultad.
- Dirigirse de forma respetuosa, fomentando un lenguaje incluyente que contribuya a la eliminación de estereotipos, estigmas y prejuicios hacia la comunidad universitaria con discapacidad. En la siguiente imagen se ilustra la forma correcta e incorrecta de dirigirse a las personas con discapacidad.



NO

Persona con capacidades diferentes o especiales, discapacitado, disminuido, enfermo, incapacitado, deficiente.

Sordomudo, mudo, sordito o todos sus diminutivos.

Invidente, cieguito o todos sus diminutivos.

Minusválido, inválido, cojo, lisiado, paralítico.

Retrasado mental, mongol, tonto, idiota, deficiente.

Loco, loquito, demente, idiota, trastornado, anormal, lunático.

Padece o sufre una discapacidad.

¿Cómo referirse a las personas con discapacidad?

SI

Persona con discapacidad.

Persona con discapacidad auditiva o sorda.

Persona con discapacidad visual, ciega o débil visual.

Persona con discapacidad motriz.

Persona con discapacidad intelectual.

Persona con discapacidad psicosocial.

Tiene discapacidad.

“Por una cultura de prevención y seguridad en la Facultad de Ingeniería”



RECOMENDACIONES GENERALES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Alertamiento de la emergencia:

- **Comunicar las situaciones de emergencia de forma clara y precisa**
- Llamar a la persona con discapacidad por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
- Evitar ignorar, infantilizar y/o utilizar términos que menosprecien a la persona.
- Preguntar en qué se le puede apoyar y de qué forma. Evitar dar por entendido que toda persona con discapacidad necesita apoyo en todo momento y en toda circunstancia.
- Para personas con discapacidad motriz, intelectual, psicosocial, realizarlo a través del sistema de alertamiento interno, megáfonos o bien un silbato
- Para personas con discapacidad auditiva puede ser con apoyo de una lámpara de mano, la lámpara del celular o una sirena con lámpara estroboscópica intermitente

Durante la emergencia

- Ofrecer apoyo a la persona con discapacidad preguntándole directamente si lo requiere y de qué manera
- No precipitarse en ayudar. Si lo necesita, centrarse en las capacidades y en la independencia del individuo en vez de en sus limitaciones
- Realizar repliegue o evacuación de acuerdo con la emergencia que se presente.
 - l) Si se encuentra en sótano, planta baja o cerca de salidas, realizar evacuación hacia el punto de reunión



II) En caso de encontrarse en niveles superiores o alejados de las salidas, realizar repliegue a zonas de menor riesgo

- En caso de emergencia no utilizar elevadores, montacargas o cualquier equipo de este tipo
- No separar a la persona con discapacidad de sus apoyos técnicos: silla de ruedas, aparatos auditivos, bastón, andadera, muletas

Después de la emergencia

- Una vez que se encuentre en el punto de reunión, esperará indicaciones de la Comisión Local de Seguridad para la reanudación o suspensión de las actividades, de acuerdo con los protocolos establecidos
- En caso de que la persona con discapacidad requiera atención médica, se activará el *Protocolo en caso de urgencia médica*, para su atención y/o traslado
- Si la persona con discapacidad perdió o dejó sus pertenencias, preguntarle qué implementos técnicos necesita con más urgencia, por ejemplo: medicamentos, sondas, guantes, respirador con filtros especiales, mascarillas, inhalador, bolsas urinarias, bastones, andaderas, silla de ruedas, muletas, etcétera. Una vez reunida la información, comunicar al brigadista de protección civil para su atención
- Mantener contacto con la persona con discapacidad para contar con su retroalimentación en el desarrollo de estrategias para la disminución de riesgos y la actualización de los Protocolos de emergencia



RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN POR TIPO DE DISCAPACIDAD

1. Discapacidad física o motriz

- Centrar la atención en la persona antes que en su discapacidad
 - Hablarle directamente, sin evadir la mirada y en caso de que la persona utilice silla de ruedas procurar ponerse a la altura de sus ojos, dirigirse a la persona, no a su acompañante, en caso de que lo tuviere
 - No tomar las muletas, bastones, brazos de la silla de ruedas u otros apoyos técnicos que utilice la persona, solamente sujetar lo que él o ella indique
 - En caso de que la persona camine despacio y/o utilice muletas, ajustar el paso al de la persona con discapacidad
 - Ayudar a revisar y a seleccionar las formas o técnicas de evacuación en silla de ruedas. Si desconoce cómo manejar una silla de ruedas, preguntar al usuario o usuaria
 - En caso de encontrarse en niveles altos o en áreas lejos de las salidas, se sugiere realizar repliegue a una zona de menor riesgo del mismo nivel y esperar ahí hasta que pase la emergencia
- De ser necesario el desalojo del edificio, se realizará la evacuación y con apoyo de brigadistas o personal de apoyo realizarán alguna de las maniobras de evacuación evitando comprometer la salud e integridad de las personas involucradas

2. Discapacidad auditiva

- Comunicarse de forma escrita; con palabras o símbolos alusivos al mensaje
- Usar toda su expresividad corporal y gestual
- Facilitar el uso de un teléfono celular, tableta digital o computadora para poder escribir mensajes de texto



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

Importante: la persona con discapacidad auditiva que utiliza un aparato auditivo o implante coclear no necesariamente escucha con claridad.



3. Discapacidad visual

- Anunciar su presencia y ofrecer su ayuda, pero dejando que la persona explique qué necesita
- En caso de que acepte ayuda, ofrecer el brazo u hombro, de este modo, será una guía para indicarle con claridad lo que va a hacer, la ruta a seguir, hablando de manera natural y tranquila
- Colocarse delante de la persona, no tomarla del brazo ni del bastón
- Orientar a la persona en el entorno físico, usar indicaciones claras e informar de posibles riesgos en el recorrido (obstáculos, cambio de nivel, cambio de dirección), utilizar referencias como derecha, izquierda, atrás, adelante, arriba, abajo
- Describir por adelantado la maniobra que va a ejecutar
- Si la persona tiene un perro guía, no tocarlo, no alimentarlo, no obstaculizar y no distraerlo. El perro se convierte en parte del cuerpo de la persona
- Describir el lugar donde se encuentran y las personas que están presentes
- Al pasar por un pasillo o lugar estrecho, si usted es el guía, coloque el brazo detrás de su espalda, esto le indicará a la persona con discapacidad visual que deberá colocarse detrás del guía
- Al bajar o subir escaleras o desniveles, indicar la ubicación del pasamanos para proporcionar más apoyo y seguridad. Si los pasillos cuentan con pasamanos, indicarle la ubicación para proporcionarle mayor apoyo y seguridad
- Una vez en el exterior, asegurarse de que las personas con discapacidad permanezcan acompañadas hasta que sea declarado el fin de la emergencia, evitando dejarles en un lugar desconocido



4. Discapacidad intelectual

- Utilizar un lenguaje claro, frases directas y sencillas.
- Si la persona con discapacidad está acompañada por otra persona, no dirigirse sólo al acompañante
- Si la persona con discapacidad tiene dificultad para hablar y usted no comprende inmediatamente lo que está tratando de comunicar, pedirle que lo repita o utilice apoyos visuales. Respete el ritmo de la persona con discapacidad, puede tardar en hacer alguna actividad, en la forma en que habla, camina o sostiene objetos
- Escuchar con paciencia, la persona con discapacidad puede tener dificultades en el habla.
- La persona puede presentar dificultad para reconocer las instrucciones recibidas por la brigadista, por lo que debe ser paciente y repetirlas si es necesario
- Debe considerar que la persona con discapacidad puede tener limitaciones en su sentido de dirección, por lo que podría necesitar que alguien le acompañe. La persona podría caminar despacio, procure fomentar una caminata rápida sin empujarle
- Algunas personas con discapacidad intelectual pueden tener limitaciones para regular su conducta, por lo que es importante dirigirse a ellas con tranquilidad



5. Discapacidad psicosocial

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

Actualización: febrero 2025.

COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD
CIUDAD UNIVERSITARIA, CIUDAD DE MÉXICO.



Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Ingeniería / Comisión Local de Seguridad



Directorio de Emergencias

	55 5616 05 23	55 desde cualquier ext. UNAM
	Solo descuelga	Teléfono amarillo de emergencias
	55 5622 6552	Protección Civil
	55 5622 0202	Urgencias médicas C.U.
	55 4161 6048	Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género
	55 5622 0899 55 4339 0603	Oficina Jurídica, FI
	55 3807 5368	Comisión Local de Seguridad, FI
	55 5025 0855	Apoyo Psicológico a Distancia, Facultad de Psicología, UNAM
APCI	55 5622 8222 EXT. 46520	Atención de primer contacto Integral

¿Cómo comunicarse a la Central de Atención de Emergencias, CAE?

Puedes hacerlo al:

- Descolgar los teléfonos amarillos de emergencias
- Desde cualquier extensión de la UNAM, solo marca 55
- Desde tu celular marca 55-5616-0523
- Descarga en tu cel la aplicación SOS UNAM

1. Personal de la CAE te pedirá que describas la situación de emergencia, es importante mencionar tu nombre, ubicación, tipo de emergencia y número de contacto.
2. La CAE te indicará qué hacer mientras llega el apoyo.
3. Recuerda NO COLGAR la llamada hasta que personal de la CAE te lo indique.

Conoce más de la
Comisión Local de
Seguridad FI



“Por una cultura de prevención y seguridad en la Facultad de Ingeniería”

“Por una cultura de prevención y seguridad en la Facultad de Ingeniería”