

Poder Judicial  
ESTADO DE GUANAJUATO

# Manual para la Atención y Servicio Incluyente

en el Poder Judicial del  
Estado de Guanajuato



CIGEDH  
COMITÉ DE IGUALDAD DE GÉNERO Y  
DERECHOS HUMANOS DEL PODER  
JUDICIAL DEL ESTADO



# Presentación

*La única discapacidad en la vida es una mala actitud.  
(Scott Hamilton)*

Cada persona, sin importar su condición, es un mundo de habilidades, valores y sentimientos que lo identifican como única y que forma parte de la sociedad a la cual pertenece.

Por esta razón calificar a una persona con discapacidad utilizando términos en función de su condición, no solamente es discriminarla, sino también, es contribuir a que la exclusión siga siendo una constante en la vida de estas personas.

La Organización de las Naciones Unidas, junto con organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, organizaciones internacionales y comisiones nacionales de derechos humanos conscientes de la manera como históricamente ha sido vista la discapacidad y de las situaciones de exclusión que impiden a esta población disfrutar la vida con la mayor plenitud posible y ejercer sus derechos, formularon lo que hoy se conoce como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual fue aprobada por la Asamblea General de la ONU el 13 de Diciembre de 2006.

En el 2008, México ratificó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Esta ratificación significa que nuestro país debe proteger y tomar medidas que garanticen el goce de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

Esta Convención busca garantizar y promover la igualdad de las personas, de manera que puedan participar de un modo pleno y digno en todos los aspectos de la vida. De manera particular, hace énfasis en la prestación de servicios abiertos al público o de uso público, considerando aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad.

La atención y el servicio oportuno y de calidad es uno de los deberes más importantes de cualquier institución pública, y por tanto se debe garantizar este servicio en condiciones de igualdad para el goce efectivo de los derechos de las personas sin importar su condición.





Desde la prestación del servicio público, el personal de la institución puede contribuir a que las personas con discapacidad logren disfrutar de los derechos reconocidos en nuestra Constitución y en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En consecuencia, es fundamental el fortalecimiento de la cultura del servicio en las servidoras y servidores públicos, para optimizar y adecuar los canales de atención a las necesidades de la población, atendiendo a ello, el Poder Judicial a través de su Comité de Igualdad de Género y Derechos Humanos diseñó el *“Manual para la atención y servicio incluyente en el Poder Judicial del Estado de Guanajuato”*.

El citado manual, resume los principales elementos que el personal de la institución debe contemplar a la hora de prestar el servicio a personas con discapacidad, con este instrumento se reconoce la importancia de realizar ajustes con el fin de garantizar que todas las personas puedan participar efectivamente de las oportunidades de desarrollo y puedan así acceder a los bienes y servicios en igualdad de condiciones. Por lo que se espera que el presente Manual constituya una herramienta que ayude a las servidoras y servidores públicos del Poder Judicial del Estado a mejorar el servicio de atención y orientación para las personas con discapacidad.





# 1 La inclusión en la atención y servicio de las entidades públicas.

Desde el momento en que el Estado Mexicano ratificó la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, adquirió el compromiso de garantizar la protección de los derechos de esa población.

En concordancia con el artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual refiere 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”*.<sup>1</sup>

Así como: *“Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el*

*estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”*.<sup>2</sup>

Ante este panorama nuestro país tiene la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad tengan y gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que las demás personas, asegurándoles el acceso a todos sus derechos como a la educación, la salud, el empleo, la vivienda, los servicios públicos, la cultura y el transporte, por mencionar algunos.

Para dar cumplimiento a esta obligación se creó una serie de instrumentos jurídicos normativos tales como: la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad en el año 2011 y en nuestro Estado se publicó la Ley para las Personas con discapacidad en el Estado de Guanajuato, para luego ser abrogada

<sup>1</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Art. 1.

<sup>2</sup> Ídem.





por la Ley de Inclusión para las personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato en el año 2015, ley que en la actualidad se encuentra vigente, en estos ordenamiento se alude a dos principios fundamentales que son la accesibilidad y los ajustes razonables cuya finalidad es eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para las demás personas.

**AJUSTE RAZONABLE.-** es cualquier modificación o adaptación necesaria y adecuada que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Art. 2°, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006).

**ACCESIBILIDAD:** Las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás,

al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales (Art. 2° Ley General para la inclusión de las Personas con Discapacidad, 2011).

Es importante destacar que en la Ley General para la inclusión de las personas con discapacidad se encuentra un capítulo que alude al Acceso a la Justicia, en donde menciona que **“las personas con discapacidad tendrán derecho a recibir un trato digno y apropiado en los procedimientos administrativos y judiciales en que sean parte...”** con lo enunciado, el **Poder Judicial del Estado de Guanajuato** está obligado a prestar un servicio digno, de calidad y apropiado para las personas con discapacidad, por tal motivo a continuación se puntualizan algunas recomendaciones que deberán atender las servidoras y servidores públicos del Poder Judicial del Estado de Guanajuato en el ejercicio de sus funciones.





## 2 Recomendaciones para las servidoras y servidores públicos en la atención de personas con discapacidad.

El compromiso institucional en la atención adecuada y digna a las personas con discapacidad es importante, sin embargo, es fundamental la participación de todo el personal que labora en la institución y en especial de aquellas personas que tienen relación directa con la atención a la ciudadanía, las cuales deben conocer de la importancia de brindar un trato oportuno y adecuado a cualquier persona que acuda al Poder Judicial, y más aún para aquellas personas que tienen alguna limitación física o discapacidad.

Es importante entender que una discapacidad, no es una enfermedad y que todas las personas, sin importar su condición, tienen los mismos derechos y necesidades, y por tanto requieren las mismas oportunidades para poder participar activamente en la sociedad.

El primer paso para poder brindar una atención adecuada para este sector poblacional es conocer las diferentes discapacidades que existen y sus particularidades para poder brindar así una atención eficiente y un servicio incluyente.

### Tipos de Discapacidad:

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en su artículo 1°, nos refiere que las personas con discapacidad son “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás”.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006.





Una vez acotado el concepto de personas con discapacidad, es indispensable conocer los tipos de discapacidad que existen, ello atendiendo al tipo de diversidad funcional de que se trate. Inclusive, una persona puede presentar no sólo una, sino varios tipo de discapacidad a la vez (discapacidad múltiple).

El Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, en su artículo 2, fracciones III,IV,V y VI contempla esos tipos de discapacidad, y da de manera general un significado de lo que se entiende por cada una de ellas.

- **Discapacidad Física (motriz o motora).** 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. Estas personas tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.  
Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos y caminar, por lo que pueden requerir de apoyos como: muletas, bastones, prótesis, órtesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.  
La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden por su edad.
- **Discapacidad Mental (psicosocial).** Es una alteración o deficiencia en el sistema neuronal de una persona, que aunado a una sucesión de hechos que no puede manejar, denota un cambio en su comportamiento que dificulta su pleno desarrollo y convivencia social. Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento.





- **Discapacidad Intelectual.** Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en la estructura del pensamiento razonado, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación, así como en la conducta adaptativa de la persona.
- **Discapacidad Sensorial.** Es la deficiencia estructural o funcional de los órganos de visión, audición, así como de las estructuras y funciones asociadas a cada uno de ellos.

La *discapacidad múltiple* se presenta cuando una persona tiene más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera o estilo de aprendizaje particular para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan.

Una vez enunciado los tipos de discapacidad, se aludirá a algunas recomendaciones generales para poder brindar una atención y servicio oportuno a las personas con discapacidad y poder contribuir a su pleno desarrollo.

### Consideraciones Generales para la Institución:

- Promover el Diseño Universal<sup>4</sup> en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos.
- Disponer de sillas y ventanillas prioritarias para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y las personas usuarias de sillas de ruedas.

---

<sup>4</sup> Es 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. Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, 2011.







- Asegurar que las políticas de excelencia en la calidad del servicio también sean aplicadas por las empresas que proveen personal de vigilancia y de servicios generales a la Institución. Es importante tener en cuenta este criterio al momento de realizar la selección, dado que el personal de vigilancia es la primera cara de la Institución para el ciudadano.
- Realizar el diseño de la página web de la Institución accesible (AA).
- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Incorporar en la medida de lo posible, tutoriales con información clave y videos en Lengua de Seña y/o Close Caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- Crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.

### **Consideraciones Generales para el Personal:**

- Una persona que enfrenta limitaciones en la información y la comunicación es ante todo, una persona.
- Las personas pueden requerir más tiempo del habitual para hacer cosas, decirlas y comprenderlas.
- Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanas y ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.





- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o personas cuidadoras, cuando lo requieran.
- Ponerse en el lugar del usuario o usuaria permite comprender las limitaciones que enfrentan en la información y la comunicación.
- Consultar siempre con la o el usuario los apoyos que requiere.
- Mantenerse en una actitud de respeto hacia la persona.
- Identificarse o presentarse antes de comenzar la conversación.
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Cuando converse con ellas o las atienda permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evite dirigir la palabra o mirada sólo a la o los acompañantes.
- La información se debe dar de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla u otro) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.
- Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona con discapacidad”.





### 3 Utilización de una terminología apropiada.

Al momento de referirse a las personas con discapacidad se debe hacer de manera correcta y apropiada. Por lo que a continuación se enlista el término correcto que debe utilizarse y evitar emplear términos que las personas con discapacidad consideran como ofensivos y que atentan contra su dignidad y sus capacidades.

Nunca utilice los términos minusválido, invalido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras. El término correcto es persona con discapacidad.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, se invita a utilizar la siguiente terminología<sup>5</sup>:

<i>EXPRESIÓN INCORRECTA</i>	<i>EXPRESIÓN CORRECTA</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Discapacitado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona con discapacidad</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Defecto de nacimiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Discapacidad congénita</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Deforme</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona con discapacidad congénita</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Enano</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona de talla baja</li><li>• Persona con Acondroplasia</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• (el) Ciego</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona ciega</li><li>• Persona con discapacidad visual</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Semividente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona con baja visión</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• (el) Sordo</li><li>• Mudo</li><li>• Sordomudo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona sordo</li><li>• Persona con discapacidad auditiva</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hipoacúsico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Con limitación auditiva</li></ul>

<sup>5</sup> Guía para periodistas “Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla”. Fundación Saldarriaga Concha, 2012.





<ul style="list-style-type: none"><li>• Inválido-Minusválido</li><li>• Tullido</li><li>• Lisiado</li><li>• Paralítico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona con discapacidad física</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Confinado a una silla de ruedas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona usuaria de silla de ruedas</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mutilado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona con amputación</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cojo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona con movilidad reducida</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mudo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona que no habla en lengua oral</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Retardado mental, Enfermo mental, Bobo, Tonto, Mongólico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona con discapacidad intelectual</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Neurótico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona con neurosis</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Esquizofrénico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona con esquizofrenia</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Epiléptico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona con epilepsia</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sufre de...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona que tiene...</li></ul>

**No olvide:** Si desea referirse de manera general a la población con discapacidad, recuerde usar siempre el término **personas con discapacidad**, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas.

## 4 Atención por tipo de discapacidad.

Para garantizar la atención incluyente, es importante atender ciertas recomendaciones las cuales están relacionadas con el tipo de discapacidad que tenga la o el usuario, pues la ciudadanía debe ser atendida de manera incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición. Para lograr que las personas con discapacidad reciban un adecuado servicio y atención, tenga en cuenta lo siguiente:





## Atención a personas con discapacidad física:

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a las personas de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos que sea solicitado.
- No la apesure y evite jalarla bruscamente o empujarla.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puede ayudar.
- Cuando ayude a una persona usuaria en silla de ruedas, tenga cuidado de no golpear personas, muebles u otros objetos.
- Lo más importante es seguir las instrucciones de la persona usuaria. Es quien mejor sabe cómo se debe manejar la silla de ruedas y cómo quiere ser conducido.
- Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- Dirijase a la persona por su nombre.
- No transporte a las personas usuarias de silla de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.





- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

Para el supuesto en que la persona usuaria enfrente limitaciones en las actividades relacionadas con el uso de las manos y los brazos, estas personas pueden requerir apoyo para:

- Abrir o cerrar puertas
- Abrir o cerrar paquetes
- Firmar documentos
- Transportar carga

Traslados a pie:

- Si la persona utiliza muletas o bastones, no se debe apresurar.
- Si la persona presenta dificultad para llevar peso mientras camina, sube y baja escaleras, se le debe consultar si necesita ayuda para llevar sus pertenencias (mochila, portafolios, etc..) o cualquier otro peso.

## **Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:**

- Preséntese e identifíquese.
- No jale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...”, con el fin para que la persona ciega esté debidamente enterada.





- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha esta” y otras semejantes.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que la persona usuaria, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de la persona sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, entre otros).
- Advierta de posibles obstáculos que hay a su paso, indique el lugar en el que está o por dónde camina. No debe dejar a la persona sola sin advertirle, podría pensar que sigue acompañada y hablar al vacío.
- Cuando ofrezca un objeto, indique a la persona dónde está colocado.
- Al ofrecer un asiento, coloque la mano de la persona con discapacidad en el respaldo de la silla o en el brazo del sillón, informado su posición respecto al asiento.
- Cuando le entregue el dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.





## Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada, la persona necesita ver sus labios.
- Hablar claro, naturalmente y no muy rápido.
- Evite taparse la boca y voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- Trate de que su cara sea completamente visible (es decir, que las manos no bloqueen la boca al hablar).
- No realice gestos exagerados acerca de lo que se está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.
- Revise si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.
- Mostrar paciencia y disposición por ayudar a la persona sorda.







## Atención a personas con discapacidad intelectual:

- Dirijase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Se debe explicar una cosa a la vez, despacio y en forma concreta.
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para evitar que se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

## Atención a personas con discapacidad mental:

- Dirijase con respeto.
- Realice el saludo de manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.





- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, hay que mantener la serenidad y evaluar la situación. Evite discusiones.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Tenga empatía: hágale notar a la persona que usted la entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Mantenga una actitud abierta y de escucha activa.
- Informe con claridad, de forma regular y sistemática acerca de las actividades que deben realizar.
- En una crisis se debe permanecer en tranquilidad y brindar apoyo, como se haría con cualquier persona. Pregunte como puede ayudar y averigüe si hay una persona de apoyo a quién recurrir.

*Cualquier restricción o exclusión que impida a cualquier persona ejercer sus derechos a causa de su discapacidad, constituye un acto de discriminación.*





## Siempre recuerde que:

- Las personas con discapacidad son ciudadanas o ciudadanos como cualquier otro. Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- La discapacidad de una persona no tiene porque ser objeto de adjetivos que refuercen el rechazo u otros valores excluyentes.
- La discapacidad no tiene un origen en las limitaciones o diversidades funcionales de la persona, sino en las limitaciones que la propia sociedad genera, debido a las barreras que impone a las personas con discapacidad para el desarrollo de sus vidas y sus derechos.
- Todas las personas son iguales en dignidad y derechos, independientemente de sus diversidad física, mental, sensorial o intelectual; es decir, independientemente de sus diferencias, pues las mismas forman parte de la diversidad humana.





PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
Circuito Superior Pozuelos No. 1, C. P. 36050,  
Tel. (473) 73 5 22 00

[www.poderjudicial-gto.gob.mx](http://www.poderjudicial-gto.gob.mx)

