



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

Protocolo de atención a personas con discapacidad en emergencias¹

La Comisión Local de Seguridad ha desarrollado el presente Protocolo que tiene como objetivo, establecer las acciones de prevención y preparación en materia de protección civil para la inclusión de las personas con discapacidad en emergencias; en atención a los *Lineamientos para fomentar la inclusión de las personas con discapacidad en la Universidad Nacional Autónoma de México*, publicados el 29 de agosto de 2022 en la Gaceta UNAM, en su numeral 4 sección XI "actualizar los programas de protección civil y procedimientos de emergencia respecto de las personas con discapacidad de la comunidad universitaria."

Cabe mencionar que como parte de las acciones para mejorar la accesibilidad física dentro de la Facultad de Psicología, se ha solicitado asesoría a la Unidad de Atención para Personas con Discapacidad de la UNAM (UNAPDI) para identificar áreas y rutas que requieren intervenciones para mejorar aspectos que promuevan la movilidad autónoma de las personas con discapacidad; se han instalado señaléticas inclusivas con información gráfica en Lengua de Señas Mexicana, así como sistema Braille para apoyar a personas con discapacidad visual y auditiva.

PARTICIPANTES

- Comunidad universitaria: alumnado, profesorado, personal administrativo
- Dirección de la Facultad de Psicología
- Secretaría Administrativa
- Comisión Local de Seguridad
- Oficina Jurídica de la Facultad de Psicología
- Brigadas de Protección Civil
- Personal de vigilancia de la Facultad de Psicología

¹ El presente *Protocolo* se elaboró para las instalaciones de la Facultad de Psicología, ha sido aprobado por la Comisión Especial de Seguridad, instancia responsable de revisarlo y actualizarlo anualmente.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

- Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria
- Dirección de Protección Civil y Bomberos
- Dirección General de Atención a la Salud
- Unidad de Atención para Personas con Discapacidad

DEFINICIONES²

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.

Ajustes Razonables. Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no 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 con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Ayudas Técnicas. Dispositivos tecnológicos y materiales que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad.

Comunicación. Se entenderá el lenguaje escrito, oral y la lengua de señas mexicana, la visualización de textos, sistema Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia escritos o auditivos de fácil acceso, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios, sistemas y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

² De acuerdo con *Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo de 2011, última reforma publicada el 06-01-2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

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 las 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 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 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 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.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

CAPACITACIÓN

Capacitar y actualizar permanentemente al personal operativo y de toma de decisiones de la Facultad de Psicología que participan en la actuación del presente protocolo. Los temas que se sugieren son:

- Discapacidad y Derechos Humanos
- Procedimientos de repliegue y técnicas de evacuación para personas con discapacidad.
- Plan Personal de Emergencia

MEDIDAS PREVENTIVAS

- Identificar a las personas con discapacidad que son integrantes de la Facultad de Psicología, a fin de mantener contacto directo e invitarles a participar activamente en las actividades de protección civil y seguridad de la entidad.
- Crear canales de comunicación con la comunidad de la Facultad de Psicología que tenga alguna condición de discapacidad, para implementar medidas que coadyuven al desarrollo de sus actividades en igualdad de oportunidades.
- Organizar actividades que fomenten la cultura de autocuidado, inclusión y respeto a los derechos humanos.
- Planificar campañas de capacitación en temas de protección civil, trato digno a personas con discapacidad.
- Contar con diagnósticos de accesibilidad de las instalaciones de la entidad, para poder atender las áreas de mejora de acuerdo con las posibilidades financieras.

MEDIDAS DE PREPARACIÓN

- Mantener en buen estado y visibles los recursos de protección civil: señalización, extintores, botiquines de primeros auxilios, detectores de humo.
- Señalar las zonas de menor riesgo de las diferentes áreas de las instalaciones de la Facultad de Psicología.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

- Instalar luminarias de emergencia en las rutas de evacuación y salidas de emergencia.
- Planificar simulacros de evacuación con diferentes hipótesis y con escenarios que incluya a las personas con discapacidad. Invitar a las personas con discapacidad en las actividades de planificación de los procedimientos de emergencia.
- Mantener libre de obstáculos las rutas de evacuación, salidas de emergencia y puntos de reunión.

RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD³

Personas con Discapacidad física

- Centre su atención en la persona, no en su discapacidad
- Llame a la persona PCD⁴ por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
- No dé por hecho que la persona necesita ayuda, es mejor preguntar.
- Háblele directamente. Si la persona va acompañada, no se dirija al acompañante.
- Al conversar con la persona con discapacidad física, procure ponerse a la altura de sus ojos, siéntese o inclínese.
- No tome las muletas, bastones, brazos de la silla de ruedas u otros implementos que utilice la persona, solamente sujete lo que la persona le indique.
- Procure que las ayudas técnicas estén muy cerca de él o ella (silla de ruedas, prótesis, bastones, muletas, etc.)
- Ayude a revisar y a seleccionar las formas y/o técnicas de evacuación más adecuada para la seguridad de todas las personas involucradas (persona con discapacidad, brigadistas, personas de apoyo).

³ En NOM-008-SEGOB-2015, *Personas con discapacidad. - Acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil en situación de emergencia o desastre*. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12-08-2016.

⁴ Persona con Discapacidad.



Personas con Discapacidad auditiva o con baja audición

- Centre su atención en la persona, no en su discapacidad
- Llame a la PCD por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
- Al conversar deberá colocarse de frente, a fin de que la PCD observe el movimiento de labios para que pueda entender la información que está recibiendo.
- Hable con tranquilidad, de manera normal, es conveniente utilizar un ritmo pausado a menos que la PCD lo solicite de otra manera.
- Si no le está mirando, puede llamar su atención agitando su mano, no es necesario ser brusco, con un leve toque en el hombro o en el brazo bastará. También puede encender y apagar luces en repetidas ocasiones.
- Puede comunicarse de forma escrita, es decir, escribir la información a comunicar con palabras o símbolos alusivos al mensaje.
- Use toda su expresividad corporal y gestual.
- Facilite el uso de un teléfono celular, tableta o computadora para poder escribir mensajes de texto.
- La PCD que utiliza audífonos no necesariamente escucha con claridad.
- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual. Si desvía la vista, la PCD puede pensar que la conversación terminó.
- Establezca contacto con la PCD, a través de los ojos, aunque haya un intérprete.
- Póngase de cara a la luz, no mueva la cabeza y nunca mastique chicle.
- Compruebe que se entendió el mensaje, si no, repítalo.
- Sea paciente, puede ser difícil para la persona comprender la urgencia de su mensaje.

Personas con Discapacidad visual o con baja visión

- Centre su atención en la persona, no en su discapacidad
- No dé por hecho que la persona necesita ayuda, es mejor preguntar.
- Anuncie su llegada y preséntese.
- Llame a la PCD por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo



- Si la PCD visual tiene un perro guía; este se convierte en parte del cuerpo de la persona, no lo toque, no lo alimente, no lo distraiga porque pone en riesgo a la persona usuaria.
- Si usted sirve de guía, la persona soltará el arnés del perro y solamente lo sujetará por la correa.
- Describa el lugar donde se encuentran y las personas que están presentes.

Personas con Discapacidad intelectual

- Centre su atención en la persona, no en su discapacidad.
- Preséntese, y pregunte el nombre a la persona.
- No dé por hecho que la persona necesita ayuda, es mejor preguntar.
- Tenga presente que la persona puede entender más allá de lo que usted considera.
- Proporcione ejemplos o sinónimos que faciliten llegar a los conceptos que quiere explicar.
- Utilice un lenguaje simple y concreto.

- Considere sus intereses y necesidades con relación a su edad. Si son personas adultas tráteles como tal.
- Si la PCD tiene dificultad para hablar y usted no comprende inmediatamente lo que está tratando de comunicar, pida que lo repita.
- Debe respetar el ritmo de la PCD, puede tardar en hacer alguna actividad, en la forma en que habla, camina, sostiene objetos.
- Tenga paciencia al escucharle, puede tener dificultades en el habla.
- Debe prever que la PCD tenga limitaciones en su sentido de dirección, por lo que puede necesitar que alguien le acompañe.
- Deberá utilizar símbolos y señales simples.

Personas con Discapacidad psicosocial

- Centre su atención en la persona, no en su discapacidad.
- Preséntese, y pregunte el nombre a la persona.
- No dé por hecho que la persona necesita ayuda, es mejor preguntar.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

- Considere que la comunicación de la PCD puede tener un ritmo más lento y ello dificulte su nivel de expresión.
- Si la PCD eleva la voz o se altera, manténgase tranquila y evalúe la situación. No grite ni se altere.

RECOMENDACIONES GENERALES DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CASO DE EMERGENCIA

La condición de discapacidad es diversa, por ello es indispensable tener contacto directo con las personas con discapacidad y fomentar su participación en las actividades de prevención, así como desarrollar de forma conjunta los Planes Personales de Emergencia, considerando aspectos generales de la persona, su condición de discapacidad, necesidades específicas ante procedimientos de evacuación y llevarlo a la práctica a través de los simulacros.

Antes de la emergencia

Es importante mejorar las condiciones de accesibilidad en el entorno físico, en la información y en las comunicaciones para que las personas con discapacidad tengan igualdad de condiciones en materia de prevención y preparación ante emergencias, por lo que es necesario realizar y dar continuidad a las siguientes acciones:

- Mantener contacto con la persona con discapacidad para gestionar las medidas no estructurales para que pueda realizar sus actividades en áreas cercanas a las rutas de evacuación o salidas de emergencia; lo anterior, para mejorar las condiciones y tiempo de evacuación. Si la PCD usa alguna ayuda técnica, deberá informar a las personas brigadistas acerca de su manejo específico.
- Mantener contacto con la PCD para poder definir las acciones específicas ante una situación de emergencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

- Ubicar los señalamientos de las rutas de evacuación, salidas de emergencia y zonas de menor riesgo.
- Indicar a la PCD que cuente con un silbato y mantener una linterna cerca del área en donde realice sus actividades, con estos recursos la persona podría solicitar auxilio ante una emergencia.
- Difundir ampliamente entre la comunidad universitaria los Protocolos en caso de emergencia y a las personas que forman parte de las brigadas de protección civil.

Alertamiento

- Instalar dispositivos de alertamiento y/o alarma de acuerdo con las características del inmueble y para los diferentes tipos de discapacidad, que permita alertar a la PCD que labore, estudie o esté de visita en las instalaciones.
- Para personas con discapacidad física, intelectual, psicosocial, podrá ser desde un silbato hasta un sistema de sonido local. Para el caso de personas con discapacidad auditiva podrá ser una lámpara o un estrobo.
- Indicar a la PCD que identifique los equipos de protección civil y dispositivos de alertamiento cercanos al área en donde realice sus actividades.

Durante la evacuación

- No usar elevadores ni escaleras eléctricas.
- La PCD seguirá el Procedimiento de acuerdo con la emergencia: repliegue y evacuación o evacuación de forma inmediata.
- La evacuación de la PCD se realizará de forma simultánea con la demás población.
- Las personas brigadistas preguntarán a la PCD si requiere de apoyo para realizar la evacuación.
- Para personas usuarias de sillas de ruedas: de ser necesario realizar maniobras para apoyar en la evacuación de la PCD, éstas se realizarán con ayuda de las personas necesarias, usando las técnicas de levantamiento adecuadas. Siempre



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

- preguntar a la PCD sobre el manejo adecuado para su traslado. No separar a la persona con discapacidad de sus ayudas técnicas.
- Para las personas con discapacidad visual o con baja visión, ofrezca su brazo u hombro, de este modo podrá guiarle por la ruta de evacuación.
 - No tome a la persona con discapacidad del brazo y no tome su bastón o perro guía.
 - Para orientar a la PCD visual en el entorno físico o para señalar direcciones, use indicaciones claras e infórmele de posibles riesgos en el recorrido, evite utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto" o "aquello", en su lugar utilice referencias como derecha, izquierda, atrás, adelante, arriba, abajo.
 - Al pasar por un pasillo o lugar estrecho, si usted está sirviendo de guía, coloque su brazo detrás de su espalda, esto le indicará a la persona con discapacidad visual que deberá colocarse detrás del/la guía.
 - Al bajar o subir escaleras o desniveles, indique la ubicación del pasamanos para proporcionar más apoyo y seguridad.

Después de la evacuación

- La persona con discapacidad se dirigirá al punto de reunión y esperará indicaciones de la Comisión Local de Seguridad.
- Para las personas con discapacidad visual o con baja visión, describir el entorno y las acciones que se están realizando por parte de las brigadistas.
- En caso de requerir alguna atención médica, solicitarla a brigadistas de protección civil.

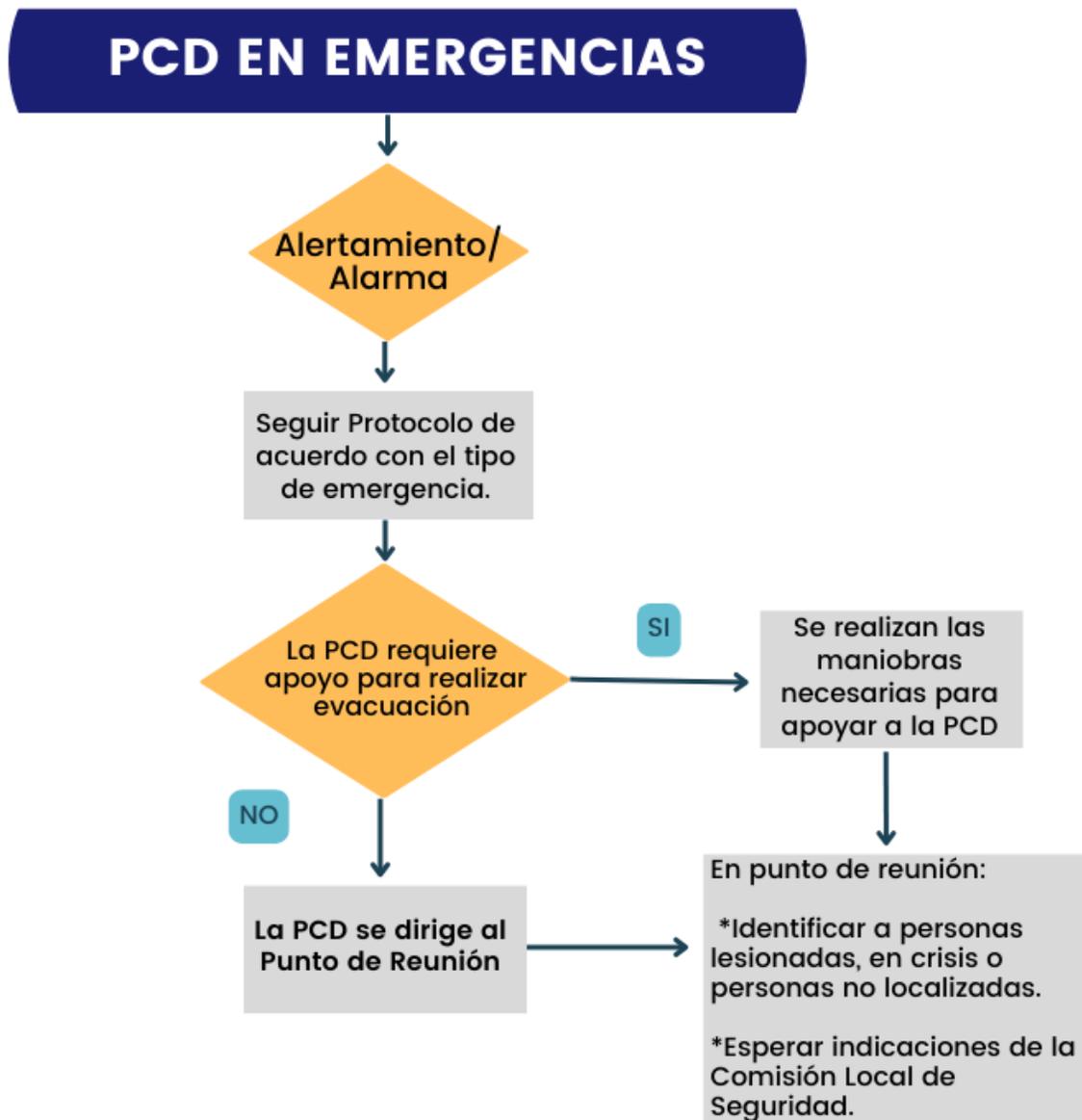
Contacto con la
Comisión Local de Seguridad
comision.local.seguridad@psicologia.unam.mx

FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD
CIUDAD UNIVERSITARIA, JUNIO 2024.



Protocolo de atención a personas con discapacidad en emergencias

Diagrama de flujo





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
 FACULTAD DE PSICOLOGÍA
 COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD



Directorio de emergencia

En Ciudad Universitaria, puedes comunicarte a la **Central de Atención de Emergencias**, al descolgar uno de los teléfonos amarillos ubicados al interior de la entidad, marcar 55 desde cualquier extensión de la UNAM o descargar la aplicación **SOS UNAM** y presionar el botón.

Descarga la aplicación



Central de Atención de Emergencias	55 5615 0523
Dirección de Protección Civil y Bomberos	55 5622 6552
Bomberos UNAM	55 5616 1560 55 5622 0565
Dirección General de Atención a la Salud	55 5622 0202
Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género	55 4161 6048
Línea de Reacción PUMA	55 5622 6464
Secretaría Administrativa	55 4510 0172
Servicio Médico del Centro de Servicios Psicológicos	55 5622 2309 55 5622 2214
Apoyo Psicológico- Coordinación de Centros de Formación y Servicios Psicológicos	55 5622 2335
Oficina Jurídica de la Facultad de Psicología	55 5622 2275 ext.: 22 275

Actualización: marzo 2024