



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.



Guía Básica de Accesibilidad para Personas con Discapacidad en Edificios y Áreas de Atención Ciudadana de la Secretaría de Finanzas

Septiembre 2018

Gobierno del Estado de México.
Secretaría de Finanzas.
Subsecretaría de Administración.
Dirección General de Innovación.
Lerdo poniente núm. 101, Edificio Plaza Toluca,
puerta núm. 300, col. Centro, C.P. 50000, Toluca,
Estado de México.
Edición de la Dirección General de Innovación.

Autorización del Consejo Editorial de la
Administración Pública Estatal CE: 203/F/096/18

www.edomexico.gob.mx

ÍNDICE

	PÁG
1. Presentación.....	5
2. Marco jurídico	6
3. Objetivos	8
PARTE I GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	9
4. Glosario.....	10
PARTE II MARCO CONCEPTUAL.....	13
5. Marco conceptual.....	14
6. Personas con discapacidad.....	17
PARTE III TÉRMINOS PARA REFERIRSE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	20
7. Terminología adecuada para referirse a las personas con discapacidad.....	21
8. Guía rápida de términos positivos.....	22
8.1 Recomendaciones para la accesibilidad y la prestación de trámites y servicios a personas con discapacidad.....	22
PARTE IV RECOMENDACIONES PARA LA ACCESIBILIDAD.....	25
9. Accesibilidad que deben proveer las unidades administrativas de la Secretaría de Finanzas.....	26
9.1 Recomendaciones para la accesibilidad.....	27
PARTE V REQUERIMIENTOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDAD.....	28
10. Requerimientos básicos de accesibilidad.....	29
10.1. Espacios de circulación horizontal.....	29
10.1.1. Estacionamientos.....	29
10.1.2. Acceso al inmueble.....	30
10.1.2.1 Puertas de acceso.....	30

	PÁG
10.1.3. Circulación interior	32
10.1.3.1 Pasillos.....	32
10.1.3.2. Área de atención y recepción.....	32
10.1.4. Mobiliario y equipamiento	34
10.1.4.1 Mostradores.....	34
10.1.4.2 Centro de trabajo.....	34
10.1.4.3 Escritorios.....	35
10.1.5. Servicios sanitarios	36
10.1.5.1 Lavabo o lavamanos.....	37
10.1.5.2 Mingitorio.....	37
10.1.6. Espacios o áreas de servicio para uso recreativo	38
10.1.6.1 Área para público usuario.....	38
10.1.6.2 Área de comedor.....	39
10.1.6.3 Área de dormitorio.....	39
10.1.6.4 Área de vestidores.....	40
10.1.6.5 Alberca para uso recreativo.....	41
10.1.6.6 Mobiliario para sentarse.....	42
10.1.6.7 Mobiliario para basura.....	42
10.1.6.8 Teléfono público.....	43
10.2. Espacios de circulación vertical	44
10.2.1. Escaleras.....	44
10.2.2. Rampa.....	45
10.2.3. Elevador.....	47
10.2.4. Señalización.....	48
Referencias.....	50
Anexo: Tecnologías de la información y accesibilidad.....	53

1. PRESENTACIÓN

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) señala que una Administración moderna ha de tener en cuenta la capacidad de cada persona para hacer frente al proceso administrativo, facilitando su acceso a las prestaciones que tiene derecho a esperar de la Administración. De ahí la necesidad de modernizar la Administración Pública para que ésta preste un servicio eficiente y accesible a la ciudadanía, considerándose como un objetivo prioritario para todo gobierno.

En el año 2002, el Gobierno del Estado de México formalizó la necesidad de modernizar la Administración Pública para prestar un mejor servicio a la ciudadanía, considerando la capacidad de cada persona para su integración al desarrollo social y para garantizar esquemas de accesibilidad, facilitando el acceso para realizar sus actividades personales y ejercer sus derechos y obligaciones institucionales.

Este es el punto de partida formal y legal con el que en la Administración Pública del Estado de México se instrumenta una iniciativa para la mejora de atención a la ciudadanía, donde prevalece una política de accesibilidad, para la prestación de trámites y servicios a las personas con discapacidad, creando un entorno para que éstas tengan la opción y facilidad de realizar por sí mismas sus actividades y funciones.

Las personas con discapacidad han enfrentado casos de exclusión por el hecho de no poder acceder a los edificios o instalaciones donde se prestan los servicios públicos. De igual manera, las personas con discapacidad que trabajan en el servicio público encuentran limitantes para movilizarse y realizar sus funciones por falta de accesibilidad en las oficinas, de ahí que las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo estatal deban promover acciones de acondicionamiento y/o mantenimiento de sus instalaciones.

En este sentido, el Gobierno del Estado de México, a través de la Secretaría de Finanzas, instrumentó en 2007 un programa

interinstitucional para modernizar los Centros de Servicios Administrativos(CSA), con el propósito de brindar, en un solo punto y bajo el modelo de ventanilla única, diferentes trámites y servicios gubernamentales, dotándoles de mobiliario, infraestructura tecnológica, asesoría, orientación personalizada y, sobre todo, accesibilidad a personas con discapacidad.

Es así que la participación de diferentes dependencias gubernamentales en este esquema de prestación de servicios, en un solo lugar y con procesos estandarizados, para la atención ciudadana y de accesibilidad, ocupa un punto importante de lo que el presente documento busca replicar para garantizar y proteger la inclusión social de las personas con discapacidad, dentro de un marco de legalidad, respeto e igualdad de oportunidades.

La presente Guía Básica, que utiliza un lenguaje simple y claro con pocos términos técnicos, está orientada a establecer recomendaciones fundamentales y necesarias para que en las áreas de servicios y atención a la ciudadanía, así como en las oficinas o centros de trabajo de la Secretaría de Finanzas y de los organismos auxiliares sectorizados a ésta, de acuerdo con su presupuesto autorizado, se establezcan y acondicionen las instalaciones, con base en estándares técnicos que faciliten a la población el acceso a la realización de sus trámites y servicios. Asimismo, permitir al personal del servicio público desempeñar con solvencia sus funciones y responsabilidades laborales de manera incluyente, así como favorecer la optimización de recursos.

Este documento pretende, además, difundir el tema de accesibilidad y, sobre todo, promover criterios técnicos en la materia para áreas de atención pública y oficinas de trabajo, a fin de contribuir a facilitar la implementación de estas pautas en las áreas de trabajo de las dependencias y organismos auxiliares, de modo que las personas con discapacidad o limitación temporal, puedan acceder en igualdad de condiciones a los servicios públicos.

2. MARCO JURÍDICO

El tema de la discapacidad en el país se encuentra sustentado en un marco jurídico nacional y estatal vigente que se ha ido consolidando gradualmente, fortaleciendo acciones y programas para apoyar el respeto y garantía de la calidad humana e igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. A continuación, se describen los principales instrumentos normativos que se han desarrollado en los últimos años, a escala nacional y estatal.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo de 2011, tiene por objeto reglamentar en lo conducente el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, estableciendo las condiciones en las que el Estado debe promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, asegurando su plena inclusión a la sociedad en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades.

Para cumplir con estos objetivos, se creó el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS), que tiene el propósito de establecer la política pública para las personas con discapacidad, así como promover sus derechos humanos, su plena inclusión y participación en todos los ámbitos de la vida, en coordinación con diversas instituciones del Gobierno Federal, así como con organizaciones de y para las personas con discapacidad, expertos y académicos.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, aprobada el 29 de abril de 2003 y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio del mismo año, creándose el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), como un órgano rector para promover políticas y medidas tendientes a contribuir al desarrollo cultural y social, avanzar en la inclusión social y garantizar el derecho a la igualdad.

Programa Nacional de Trabajo y Empleo para las Personas con Discapacidad 2014-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el

28 de abril de 2014, constituyéndose en el primer programa especial dirigido a la inclusión laboral de personas con algún tipo de discapacidad, con un enfoque integral y multisectorial, a través del cual la Secretaría del Trabajo y Previsión Social coordina esfuerzos con representantes de los sectores público, privado y social para lograr un país más igualitario, mediante la inclusión de personas con discapacidad a la población económicamente activa.

Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018, elaborado por el CONADIS conforme a las directrices previstas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y publicado el 30 de abril de 2014 en el Diario Oficial de la Federación, el cual se integra por 6 objetivos, 37 estrategias y 313 líneas de acción, donde se incluyen temas sobre Armonización Legislativa, Salud, Educación, Trabajo, Accesibilidad, Turismo, Derechos Políticos, Impartición de Justicia, Deporte, Cultura, Asuntos Indígenas y Asuntos Internacionales, entre otros (consultado en <http://www.gob.mx/conadis>).

Ley para la Protección, Integración y Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Estado de México, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 31 de agosto de 2012, la cual tiene por objeto garantizar y proteger el goce y la inclusión social de las personas con discapacidad dentro de un marco de igualdad, respeto y equiparación de oportunidades, para su plena integración social y favorecer su desarrollo en todos los ámbitos de la vida.

Para dar cumplimiento al objeto de esta Ley se creó el Instituto Mexiquense para la Protección e Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad como un organismo público descentralizado, que tiene como objetivo promover la difusión, reconocimiento y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y la cultura de la denuncia ciudadana ante las autoridades competentes. El Instituto, sectorizado a la Secretaría de Salud, es responsable de diseñar la política pública en materia de discapacidad para el Estado de México y sus municipios.

Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, de conformidad con esta Norma, la política en Igualdad Laboral y No Discriminación que fomenta el Gobierno del Estado de México, a través de la Secretaría de Finanzas, es aplicable a todo el personal que labora en esta dependencia, la cual impulsa, entre otros, la salvaguarda de los derechos de las y los trabajadores, así como el acceso a un empleo digno en favor de las personas en edad de trabajar sin importar su origen étnico, sexo, edad, discapacidad, o condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua y religión, entre otros.

En ese contexto, se establecen valores específicos que las y los servidores públicos deben observar en sus encargos a través del Código de Conducta de la Secretaría de Finanzas, el cual recomienda un trato no discriminatorio, así como garantizar las condiciones y niveles de servicio a las personas usuarias sin que se interpongan restricciones o exclusiones por condición, aspecto o cualquier otro rasgo físico, entre otros.

En este sentido, el objetivo es coadyuvar a que el personal al servicio del Estado brinde una atención eficiente con igualdad de trato y equidad a los grupos vulnerables y que por tanto requieren de una atención especializada, como es el caso de las personas con discapacidad.

Bajo esta visión, los ordenamientos que integran el marco jurídico en materia de discapacidad representan uno de los insumos fundamentales para configurar un esquema básico para la accesibilidad de las personas con discapacidad a las áreas de atención de trámites y servicios y centros de trabajo de la Secretaría de Finanzas.

3. OBJETIVOS

Objetivo general

Promover criterios técnicos de accesibilidad para que en las áreas de atención a la ciudadanía y en los centros de trabajo de la Secretaría de Finanzas y de los organismos auxiliares sectorizados a ésta, se facilite a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones; y al personal del servicio público, el desempeño de sus funciones y responsabilidades laborales de manera incluyente.

Objetivos específicos

- Contribuir a la instrumentación de acciones y estrategias para facilitar a las personas con alguna discapacidad o limitación temporal la accesibilidad a los centros de prestación de trámites y servicios competencia de la Secretaría de Finanzas.
- Recomendar acciones para facilitar la accesibilidad al personal del servicio público con discapacidad a los centros de trabajo de la Secretaría de Finanzas.
- Establecer recomendaciones y sugerencias, en apego a las disposiciones jurídicas, administrativas y de conservación de inmuebles, para el acondicionamiento o adaptación de las áreas de atención a la ciudadanía y de los centros de trabajo, a fin de contribuir a una adecuada accesibilidad de las personas con discapacidad.
- Impulsar la adopción de reglas o lineamientos técnicos para la accesibilidad y aplicación de criterios de diseño universal y estandarizarlo en los inmuebles administrados por la Secretaría de Finanzas, considerando aspectos de impacto presupuestal y beneficios sociales y económicos.
- Contribuir en la promoción y fortalecimiento del proceso de integración social de las personas con discapacidad, creando las condiciones que les permitan tener libre acceso a cualquier edificio u oficina de atención ciudadana de la Secretaría de Finanzas.



PARTE I GLOSARIO DE TÉRMINOS

4. GLOSARIO

Accesibilidad universal

Conjunto de elementos contruidos y operativos que permiten a cualquier persona con discapacidad, entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con el uso seguro, autónomo y cómodo en los espacios contruidos en mobiliario y equipo, en transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información; y otras instalaciones o servicios abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Acciones afirmativas

Apoyos de carácter específico destinados a prevenir o compensar las desventajas o dificultades que tienen las personas con discapacidad en la incorporación y participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, social y cultural.

Ajustes Razonables

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.

Animales de asistencia

Aquellos animales entrenados para apoyar a las personas con discapacidad en su movilidad, tareas, trabajos y actividades en general.

Antiderrapante

Superficie del piso recubierta con materiales cuya finalidad es impedir que derrapen los vehículos o que resbalen las/los peatones.

Asistencia humana o animal

Apoyo que realizan guías, lectores, intérpretes y perros guía, para facilitar el acceso de las personas con discapacidad a edificios y otras instalaciones abiertas al público.

Barreras de acceso

Obstáculos de cualquier naturaleza que dificulten o impidan a las personas con discapacidad el libre desplazamiento en lugares públicos, privados, abiertos o cerrados, o la accesibilidad al ejercicio pleno de sus derechos.

Bastón blanco

Instrumento que identifica a las y los ciegos y débiles visuales y que les permite desplazarse en forma autónoma. Sus peculiares características de diseño y técnica de manejo facilitan el rastreo y detección oportuna de obstáculos que se encuentran a ras del suelo.

Braille (sistema)

Sistema de escritura y lectura que tiene como base un signo generador formado por seis puntos en relieve. Es utilizado por personas con discapacidad visual.

Circulación horizontal

Espacio destinado a la interrelación entre distintos ambientes de una edificación por donde la persona se desplaza sin cambiar de nivel, tanto en edificios de uso público como en los de uso privado. Se puede dar a través de sistemas mecanizados de comunicación y de transporte como cintas transportadoras para personas o para la movilización de carga o equipos.

Circulación vertical

Espacio destinado al desplazamiento de personas o materiales entre diferentes niveles de una edificación. Se puede dar a través de escaleras, rampas, ascensores, escaleras mecánicas, rampas mecánicas y montacargas, entre otros.

Discapacidad

Deficiencia física, mental o sensorial, o un trastorno de talla y peso, congénito o adquirido, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades.

Discapacidad física

Secuela de una afección en el sistema nervioso central, periférico o ambos y/o en el sistema músculo-esquelético.

Discapacidad mental

Disminución de las funciones mentales superiores (inteligencia, lenguaje, y aprendizaje, entre otros), así como de las funciones motoras.

Discapacidad sensorial

Pérdida total o parcial de la capacidad visual o auditiva en el individuo.

Discriminación por motivos de discapacidad

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.

Diseño universal

Actividad creativa 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, con base en los siguientes principios: uso equitativo, uso flexible, uso simple o intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, mínimo esfuerzo físico y adecuado tamaño de aproximación y uso.

Igualdad de oportunidades

Proceso de adecuaciones, ajustes, mejoras o adopción de acciones afirmativas necesarias en el entorno jurídico, social, cultural y de bienes y servicios, que faciliten a las personas con discapacidad su inclusión, integración, convivencia y participación, en igualdad de oportunidades con el resto de la población.

Inclusión social

Derecho de toda persona a participar y disfrutar, en condiciones de libertad y equidad, de las oportunidades y los beneficios del desarrollo social, independientemente de su condición social o económica, sexo, edad, capacidad física, orientación sexual, religiosa u origen étnico.

Lengua de señas

Sistema de comunicación de una comunidad de personas sordas, que consiste 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.

Lengua de Señas Mexicana (LSM)

Sistema de comunicación que utiliza la comunidad de personas sordas de México; la LSM es reconocida oficialmente como lengua nacional y forma parte del patrimonio lingüístico con que cuenta la nación mexicana.

Limitación temporal

Dificultad temporal que una persona puede tener en la realización/desempeño de sus actividades.

Persona con discapacidad

Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, intelectual o sensorial, o un trastorno de talla y peso, congénito o adquirido, ya sea permanente o temporal, que limita su capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria.

Rampa

Superficie de tránsito con pendiente longitudinal no mayor a 8% en el sentido de la circulación utilizada para salvar diferencias de nivel.

Ruta de acceso/accesible

Camino o vía que permite una circulación continua y sin obstáculos, con la combinación de elementos que garantiza a las personas con discapacidad entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con un uso seguro, autónomo y cómodo.

Logotipo de accesibilidad

Figura estilizada de una persona en silla de ruedas, en color blanco, con fondo azul (pantone número 294), la cual debe orientarse hacia la derecha.

Huella

Profundidad de un escalón.

Movilidad

Desplazamiento libre y sin obstáculos, asistido o no, usando ayuda técnica o no, que permite a las personas con o sin discapacidad la mayor autonomía posible en el entorno físico en igualdad de condiciones con las demás.

Vulnerabilidad

Característica que se aplica para identificar a aquellos núcleos de población y personas que por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida.



13



PARTE II MARCO CONCEPTUAL DE LA DISCAPACIDAD

5. MARCO CONCEPTUAL

Servicio público y accesibilidad

*“El servicio público se presta conforme a un régimen de derecho público, especial y propio que lo particulariza e identifica frente a otras actividades administrativas, y cuyas características son su generalidad, uniformidad, continuidad, regularidad, obligatoriedad y subordinación a la administración pública”. Así, en la búsqueda del interés público, debe perseguirse la satisfacción de los intereses individuales y concretos.*¹

La modernización de la Administración Pública conlleva la necesidad de incorporar la accesibilidad como requisito de calidad y de igualdad de oportunidades, ya que debe proveer servicios a la medida para satisfacer las necesidades de la población usuaria, eliminando barreras arquitectónicas y físicas, de información o comunicación, de actitud y/o tecnológicas, principalmente.

La garantía de acceso es de observancia obligatoria a partir de la reforma constitucional en materia de derechos humanos de 2011, que le da fuerza de ley suprema a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad para la garantía efectiva de los derechos de todas las personas. Además, lo dispuesto por la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación refuerza la obligación de incluir a todas y a todos.²

La accesibilidad se proporciona en el entorno urbano, ya sea espacio público, inmuebles,

edificaciones o predios, independientemente de su nivel de intervención.³

*“La accesibilidad y el diseño universal permiten que todas las personas tengan acceso en igualdad de condiciones y con la mayor autonomía posible, sin poner en riesgo su integridad y dignidad”.*⁴

Según los datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en relación con la discapacidad, que incluye información sobre las características de la población con alguna limitación en la actividad, para 2010, en el Estado de México existían 268,128 personas con limitación en la actividad para caminar o moverse; 162,243 personas con limitación en la actividad para ver; 57,792 personas con limitación en la actividad para escuchar; 50,798 personas con limitación en la actividad mental; 45,855 personas con limitación en la actividad para hablar o comunicarse; 24,593 personas con limitación en la actividad para atender el cuidado personal; y 25,512 personas con limitación en la actividad para poner atención o aprender, derivado de causas como enfermedad, edad avanzada, nacimiento, accidente u otras.⁵

Así, y tomando en cuenta que este tipo de cifras tienden a la alza, es imprescindible e improrrogable que el servicio público sea capaz de identificar, eliminar y prevenir barreras en el ejercicio de la actividad gubernamental.

¹ Actualidad de los servicios públicos en México/México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2009.

² Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Recomendaciones para organizar eventos accesibles [En línea]. 2015. <http://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GuiaBasica-Eventos-Accss-INACCSS.pdf> [Consulta: 23 de julio, 2018.]

³ Gobierno del Estado de Querétaro, Construyendo una ciudad para todos. Catálogo de recomendaciones de accesibilidad para personas con discapacidad. Querétaro, La Sombra de Arteaga. Periódico Oficial del Gobierno del Estado, 2014.

⁴ Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Recomendaciones para organizar eventos accesibles [En línea]. 2015. <http://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GuiaBasica-Eventos-Accss-INACCSS.pdf> [Consulta: 23 de julio, 2018.]

⁵ Instituto Nacional de Estadística y Geografía, México en cifras [En línea]. 2018. <<http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=15#tabMCcollapse-Indicadores>> [Consulta: 23 de julio, 2018.]

Igualdad de oportunidades

En 1996 surge en la Unión Europea, como un nuevo marco político en materia de discapacidad, un principio fundamental que es la Igualdad de Oportunidades, el cual se entiende como la ausencia de discriminación, directa o indirecta, que tenga su causa en una discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social.

Este principio es considerado el punto de referencia al cual deben remitirse las estructuras sociales, además de ser el fundamento del planteamiento basado en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

El principio de igualdad de oportunidades supone que las necesidades de todas y cada una de las personas son de igual importancia, que el respeto a la diversidad humana debe inspirar la construcción de las sociedades y que deben emplearse todos los recursos disponibles para garantizar que toda la ciudadanía cuente con iguales oportunidades a la hora de participar en la vida social. La vulneración de este principio de igualdad se produce cuando una persona es tratada menos favorablemente que otra en una situación análoga o comparable, lo cual se denomina discriminación.

Accesibilidad universal o diseño para todas y todos

De manera creciente, durante la década de los 90 y principios de 2000, tendió a remarcarse el carácter universalista de la accesibilidad, mediante el uso del concepto de **accesibilidad universal**.

En este contexto, el término de accesibilidad fue evolucionando hasta adquirir un nuevo enfoque, donde lo principal reside en concebir el entorno y los objetos de forma inclusiva o apta para todas las personas. Aquí surge el concepto de **diseño universal o diseño para todas y todos**, el cual se entiende como el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado.

De acuerdo con Ron Mace (1941-1998), creador del término Diseño Universal, éste busca estimular el desarrollo de productos atractivos y comerciales que sean utilizables por cualquier tipo de persona. Está orientado al diseño de soluciones ligadas a la construcción y al de objetos que respondan a las necesidades de una amplia gama de usuarias y usuarios.

El Centro para el Diseño Universal de la Universidad de Carolina del Norte define siete principios básicos en los que se ha de basar el desarrollo de productos y entornos bajo este concepto:

1. Uso universal para todas y todos.

Diseño útil y aprovechable para cualquier grupo de usuarias o usuarios.

2. Flexibilidad de uso.

Diseño que se adapta a un amplio abanico de preferencias y destrezas individuales.

3. Uso simple e intuitivo.

Diseño que permite facilidad de entender, con independencia de la experiencia de la o del usuario, su conocimiento, habilidad de lenguaje o capacidad de concentración.

4. Información perceptible.

Diseño que aporta la información necesaria efectiva a la o al usuario, con independencia de las condiciones ambientales o las habilidades sensoriales de la/del individuo.

5. Tolerancia para el error o mal uso.

Diseño que minimiza daños y consecuencias adversas de las acciones realizadas involuntariamente o por error.

6. Poco esfuerzo físico requerido.

Diseño que puede ser utilizado eficiente y confortablemente con la mínima fatiga.

7. Tamaño y espacio para acercamiento, manipulación y uso.

Tamaño y espacio adecuados para aproximación, alcance, manipulación y uso, con independencia del tamaño corporal de la o del usuario, postura o movilidad.

En este sentido, el objetivo del diseño universal es resolver las distintas necesidades sin crear respuestas particulares para cada grupo de personas; es decir, que cualquier persona puede acceder, utilizar y entender cualquier parte del entorno, con tanta independencia como sea posible. Sin embargo, no en todos los casos se puede prescindir de proveer alternativas o accesorios apropiados para resolver necesidades puntuales.



6. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

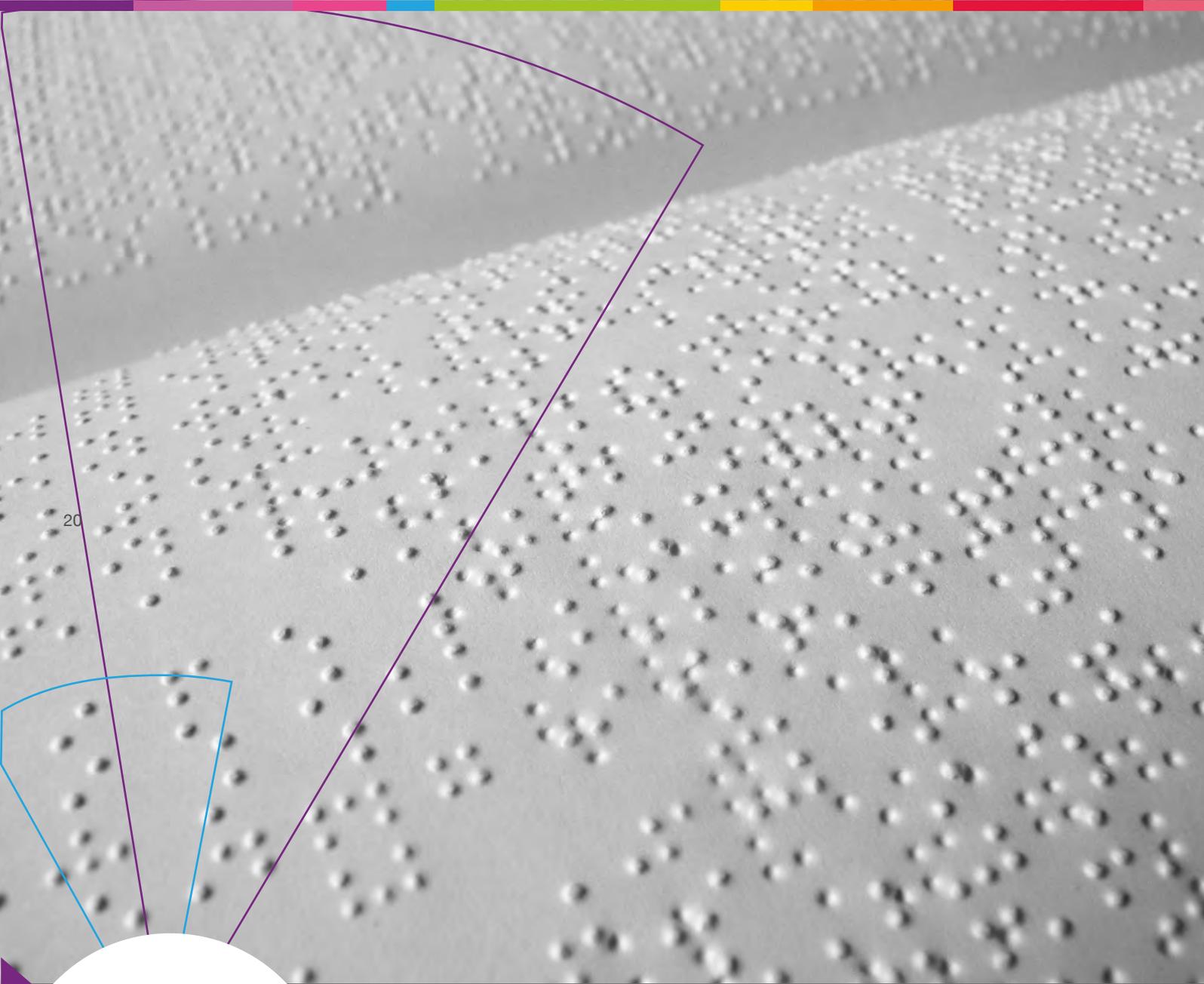
La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad las define como aquéllas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que al interactuar con diversas barreras pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.

Los factores ajenos a la voluntad de las personas, los accidentes, las enfermedades, los riesgos de trabajo, entre otras circunstancias, marcan indicadores para estar conscientes de que todas las personas están en riesgo de adquirir algún tipo de discapacidad en cualquier momento de la vida, o alguien cercano a nosotros, por lo que es importante conocer las medidas básicas de prevención y atención en caso de emergencia para la incorporación de las personas con discapacidad a entornos accesibles.

Tipo de discapacidad	Descripción/características	Elementos a considerar para la accesibilidad
<p>Física/Neuromotora</p>	<p>Personas que tienen una limitación física que impide su desempeño motor, resultante de una afección en cualquier órgano o sistema corporal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Movilidad limitada. ● No pueden utilizar ni mover sus extremidades superiores, inferiores o inclusive todo el cuerpo. 	<p>Personas que para su movilidad regularmente se auxilian de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Andadera. ● Prótesis. ● Bastón. ● Muletas. ● Silla de ruedas. <p>Estas personas presentan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Imposibilidad de superar pendientes con una pronunciada inclinación. ● Imposibilidad de superar desniveles y escaleras. ● Imposibilidad de pasar por lugares estrechos. ● Necesidad de espacios amplios de circulación y maniobra con la silla de ruedas. ● Posibilidad de caídas por volcaduras o resbalones de la silla de ruedas. ● Limitación del alcance manual y visual.

Tipo de discapacidad	Descripción/características	Elementos a considerar para la accesibilidad
<p style="text-align: center;">Auditiva</p>	<p>Es la restricción en la función de percepción de los sonidos externos, alteración de los mecanismos de transmisión, transducción, conducción e integración del estímulo sonoro, que a su vez pueden limitar la capacidad de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dificultad o imposibilidad de utilizar el sentido del oído. ● Sordos señantes (personas que comparten la misma lengua; señas). 	<p>Personas que para su movilidad regularmente se auxilian de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audífonos • Señas <p>Estas personas presentan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sensación de aislamiento en relación con su entorno. ● Imposibilidad de identificar señales sonoras (alarmas, timbres, entre otros). ● Imposibilidad de registrar información sonora en lugares públicos.
<p style="text-align: center;">Visual</p>	<p>Se refiere a la deficiencia del órgano de la visión, las estructuras y funciones asociadas con él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Deficiencia de la visión o ceguera. ● Algunas personas pueden distinguir la luz y la oscuridad; el contraste de colores y letras grandes. 	<p>Personas que para su movilidad regularmente se auxilian de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bastón blanco. • Perro guía o animal de asistencia. <p>Estas personas presentan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificación de espacios y objetos. ● Detección de obstáculos que impidan su desplazamiento (sardineles, desniveles, elementos sobresalientes, baches, entre otros). ● Dificultad para determinar y seguir direcciones. ● Falta de señalización adecuada. ● Dificultad para obtener información escrita.

Tipo de discapacidad	Descripción/características	Elementos a considerar para la accesibilidad
Intelectual	Es aquella caracterizada por limitaciones en el razonamiento, pensamiento abstracto y comprensión de ideas claras.	<p>Estas personas presentan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Limitaciones en el razonamiento o solución de problemas. ● Limitaciones en aprender con rapidez y aprender de la experiencia.
Mental	Son las personas que pueden detonar una situación alterada de la realidad, afectando la funcionalidad y su comportamiento, lo que puede interferir con su capacidad de sentir, pensar o relacionarse con las y los demás.	<p>Estas personas presentan los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Limitaciones en las conductas y el comportamiento, deficiencias en el sistema neural.



PARTE III
TÉRMINOS PARA
REFERIRSE A PERSONAS
CON DISCAPACIDAD

7. TERMINOLOGÍA ADECUADA PARA REFERIRSE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

A continuación se muestran algunas recomendaciones sobre el trato a personas con discapacidad, para conseguir una comunicación positiva que pueda contribuir a mejorar la imagen de la discapacidad.

 Igualdad Laboral y No Discriminación		
ELIMINANDO BARRERAS DE INFORMACIÓN		
 Como SÍ se debe decir	 Como NO se debe decir	 ¿Por qué NO?
Persona con discapacidad 	Persona con capacidades diferentes, especiales o discapacitadas; minusválido, discapacitado, inválido, disminuido, enfermo, enfermito, incapacitado, deficiente, inútil.	Todas las personas tienen capacidades diferentes. Se descalifican las cualidades, capacidades y habilidades que tiene la persona. Tendencia a infantilizar, minimizar y ofender a las personas. Al momento no se conoce a personas con capacidades especiales, volar por ejemplo.
Persona con discapacidad motriz o física/ Persona que usa silla de ruedas 	Minusválido, incapaz, impedido, inválido, cojo, lisiado, paralítico, tullido, maltratado, confinado a una silla de ruedas.	Es una forma incorrecta, ya que así se refuerza la idea de que no son capaces de hacer algo.
Persona con discapacidad auditiva/Sordo 	Sordomudo, mudo, mudito, sordito, orejas duras, enfermo de los oídos.	Encierra una perspectiva lastimera o tiende a infantilizar o minimizar a la persona. Se tiene la idea de que el único sistema de comunicación válido es el oral, descartando el lenguaje de señas.
Persona con discapacidad visual/ Persona débil visual/ Persona con deficiencia visual/Persona con baja visión/Ciego 	Invidente, débil visual, ciego.	Encierra una perspectiva lastimera o tiende a infantilizar o minimizar a la persona. Invidente proviene de la palabra vidente (persona que pretende adivinar el futuro).
Persona con discapacidad intelectual/ Persona con Síndrome de Down/ Persona con Retraso Mental 	Retrasado mental, discapacitado mental, mongol, tonto, tontito, tarado, inútil, idiota, deficiente, inocente, retardado.	Es una forma peyorativa u ofensiva al referirnos de esta manera.
Persona con discapacidad mental, psiquiátrica o psicosocial 	Loco, loquito, demente, idiota, trastornado, anormal, operado del cerebro, histérica.	Encierra una perspectiva lastimera y se tiende a infantilizar o minimizar a la persona.
Persona con discapacidad congénita 	Defecto de nacimiento o problema de nacimiento	Es una condición de vida, que con accesibilidad e igualdad de oportunidades, puede realizar actividades.
Persona de talla baja 	Enano, enanito.	Es un término peyorativo.

Fuente: Linkenium/CONADIS



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

8. GUÍA RÁPIDA DE TÉRMINOS POSITIVOS

8.1 RECOMENDACIONES PARA LA ACCESIBILIDAD Y LA PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Personas con discapacidad física

- Siempre pregunte antes de ayudar y respete su espacio.
- No se apoye en la silla de ruedas de la persona.
- Mantenga rampas y puertas con accesos para sillas de ruedas o andaderas sin obstáculos.
- Asegúrese de que el trayecto que seguirán las personas esté libre de obstáculos.
- Cuando hable con una persona usuaria de silla de ruedas o talla baja, siéntese a su altura o en lo posible, guarde una cierta distancia a fin de facilitar el contacto visual.
- Si los escritorios o mostradores donde se atiende a las personas son demasiado altos, salga de su sitio y pase al lado de la persona a ser atendida.
- Asegúrese de que haya señales para orientar a las personas hacia las áreas accesibles; necesitan saber la forma más fácil de moverse dentro del lugar.
- El personal de seguridad y de recepción debe conocer las rutas accesibles dentro de los edificios y brindar indicaciones precisas.
- Evite sujetar por los brazos a las personas que usan bastones o muletas, ya que necesitan los brazos para mantener el equilibrio.
- Mantenga los pisos lo más secos posible en los días de lluvia; si coloca jergas o trapeadores, cuide que no se plieguen y obstaculicen el paso.
- Asegúrese de que en las áreas de atención haya bancos o sillas para que las personas se sienten y descansen.
- Ofrezca su ayuda para alcanzar, tomar o levantar objetos, abrir puertas o elevadores.

Personas con discapacidad visual

- Siempre pregunte antes de ayudar y respete su espacio.
- Identifíquese antes de tener contacto físico. Diga su nombre y su función si corresponde.
- Esté dispuesta/o a ayudar si se lo piden para leer o acercarle a un lugar.
- Si le solicita apoyo para que le acompañe, ofrezca su brazo o su hombro, no tome el bastón de la persona y camine ligeramente por delante.
- En su caso, guíe la mano de la persona hacia un pasamanos o hacia el respaldo de una silla para ayudarla a llegar a una escalera o un asiento.
- Informe en qué lugar exacto se encuentra lo que busca. Sea específica(o) y no haga referencias de tipo visual.
- No toque el bastón o el perro guía de la persona.
- No pregunte el nombre del perro guía.
- Asegúrese de que el trayecto que seguirán las personas esté libre de obstáculos.
- Mantenga las puertas o ventanas totalmente cerradas o totalmente abiertas.
- Coloque en las puertas de vidrio cintas de contraste, para evitar accidentes.

Personas con discapacidad auditiva

- Respete el espacio de la persona.
- Antes de hacer contacto visual o hablar con la persona asegúrese de que le preste atención.
- Para llamar su atención puede tocar suavemente su hombro o brazo.
- Mire directamente a los ojos de la persona sorda y mantenga contacto visual con ella. No cubra su cara con las manos o con cualquier objeto que pueda convertirse en un obstáculo visual.
- Incluya a las personas sordas en los procesos de toma de decisiones sobre temas que les afectan; no decida por ellas.
- Hable con claridad con un nivel de voz natural, no hablar demasiado a prisa. La mayoría de las personas con problemas auditivos necesitan leer los labios de los demás cuando hablan para ayudarse a comprender.
- No grite, al gritar nuestro rostro se contrae y es esto lo que la/el interlocutor percibe; no capta el contenido de nuestras palabras, sólo ve un rostro hostil.
- Si es necesario, reitere por escrito la información más importante.
- Si la persona está acompañada de una/ un intérprete, diríjase a la persona, no a la/al intérprete.

Personas con discapacidad intelectual

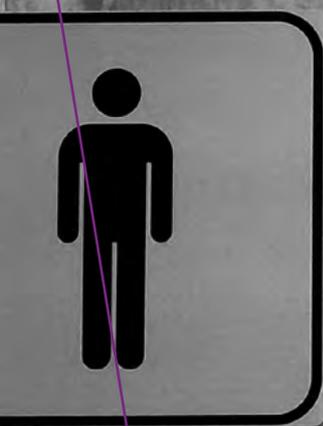
- Siempre pregunte antes de ayudar y respete su espacio.
- No las ignore. Salude y despídase de ellas como lo hace cotidianamente.
- Adopte una manera de hablar natural y sencilla. Evite el lenguaje técnico y complejo, use frases directas, completas y bien construidas, algunas personas requieren de más tiempo para leer y comprender indicaciones escritas; sea paciente.
- Responda a sus preguntas, asegurándose de que le ha comprendido. Hay que tener paciencia, sus reacciones pueden ser lentas y tardar en comprender.
- No se sorprenda si le da una instrucción muy simple a una persona y ella le pide que se la escriba.
- Sea tolerante, una persona con discapacidad intelectual puede realizar comentarios considerados inapropiados o emitir sonidos durante una conversación y no comprender estos códigos sociales ni darse cuenta de que ha ofendido a alguien.
- Divida una idea (o explicación) compleja en partes más pequeñas para facilitar la comprensión de la persona.

Personas con discapacidad mental

- Siempre pregunte antes de ayudar y respete su espacio.
- Trate de reducir al mínimo la presión de las situaciones. El estrés puede afectar la capacidad de desempeño de la persona.
- Sea paciente, una persona con discapacidad mental (psicosocial), puede realizar comentarios inapropiados y no comprender códigos sociales ni darse cuenta de que ha ofendido a alguien.
- En una crisis, permanezca tranquilo y brinde su apoyo como lo haría con cualquier persona.
- En caso necesario, solicite ayuda para brindar la atención.

En todos los casos:

- Trátelas con respeto y consideración. Escúchelas con atención.
- Tenga en cuenta que las personas con discapacidad quieren experimentar un servicio atento.
- No haga suposiciones acerca de qué tipo de discapacidad tiene la persona, deje que ésta le explique.
- Algunas discapacidades no son visibles, tome su tiempo para conocer las necesidades de estas personas.
- Emplee la terminología más adecuada al hablar de personas con discapacidad.
- Sea paciente. Las personas con discapacidad pueden tomar un poco más de tiempo para comprender y responder.
- Utilice un lenguaje sencillo y hable en oraciones cortas.
- Pida permiso antes de tocar una silla de ruedas o cualquier ayuda técnica. Solicítele información de cómo manejarla.
- Pregunte antes de ofrecer ayuda.
- No toque a los animales de asistencia, están trabajando y tienen que prestar atención en todo momento.
- Mire a la persona, pero no fije la vista y si conoce su nombre empléelo.
- Al hablar diríjase directamente a la persona, no a quien la acompaña.
- Si no puede entender lo que alguien está diciendo, pregunte de nuevo.
- Defina con su equipo de trabajo las estrategias de apoyo a personas con discapacidad durante una emergencia.



**PARTE IV
RECOMENDACIONES
PARA LA ACCESIBILIDAD**

9. ACCESIBILIDAD QUE DEBEN PROVEER LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS

Como principio general, es recomendable que las unidades administrativas de la Secretaría de Finanzas y de los organismos auxiliares adscritos a ésta, asuman acciones enfocadas a ofrecer a la ciudadanía los medios que permitan:

- Difundir una cultura de accesibilidad en la que se integre a los grupos más vulnerables como beneficiarios.
- Desarrollar valores para la no discriminación que faciliten la aceptación e inclusión de la discapacidad.
- Establecer que el tema de la accesibilidad no sólo se aplica a las personas con discapacidad, sino a toda la población.

En este sentido, debe tomarse en cuenta que la accesibilidad y movilidad de edificaciones que conforman las unidades administrativas de la Secretaría de Finanzas no sólo deben enfocarse a establecer condiciones óptimas a la ciudadanía para entrar a las oficinas, salas o entornos donde se presten trámites o servicios, sino también a ser atendida adecuadamente y hacer uso de los servicios existentes en el edificio en condiciones viables de acceso y de seguridad, considerando, desde luego, las particularidades de cada persona (físicas, sensoriales, mentales).

Para ello, es fundamental poner énfasis en el diseño, adaptación y mejora de la accesibilidad a las áreas de atención al público y centros de trabajo, para la cual se sugiere considerar, al menos, las siguientes necesidades de atención:

- Estacionamiento para automóviles.
- Acceso al lugar donde se presta el servicio y/o centro de trabajo.
- Circulación horizontal y vertical, libre de obstáculos por los espacios internos y externos correspondientes.

- Disponibilidad de mobiliario, infraestructura y equipo adecuados y/o adaptados o, en su caso, flexibilidad para realizar ajustes razonables a los mismos.
- Uso de mecanismos de comunicación, así como facilidad de comprensión en la información que se brinda (señalización).
- Personal del servicio público capacitado en materia de discapacidad e inclusión.

De tal forma que los elementos más importantes a considerar y adoptar para que las oficinas públicas sean más receptivas y accesibles son:

- Multicanalidad de la información: disponer de toda la información en varios canales de comunicación (escrito, audio, braille, electrónico, telefónico, etc.).
- Integración de la información: organizar la información de manera tal que la ciudadanía no tenga que realizar grandes desplazamientos dentro del centro de trabajo u oficina de atención al público.
- Integración de los servicios de atención: adherirse a esquemas de ventanillas únicas, ventanillas electrónicas únicas o bien establecer modelos de atención tipo Centro de Servicios Administrativos o Centro de Servicios Fiscales, a fin de facilitar la gestión de trámites y servicios con el menor número de desplazamientos posible, o bien, desde cualquier punto de acceso a internet.
- Lenguaje claro y sencillo: utilizar un lenguaje ciudadano, conciso y comprensible en la información que ofrezca a través de los canales que se habiliten.
- Aplicación de soluciones tecnológicas: introducir las nuevas tecnologías adaptándolas a las necesidades de la ciudadanía.

9.1 RECOMENDACIONES PARA LA ACCESIBILIDAD

Para contribuir a la accesibilidad de cualquier persona, las nuevas edificaciones y/o ajustes razonables a las instalaciones, ya sea para brindar atención al público o para el desarrollo de las funciones del personal de servicio público, se enuncian las siguientes recomendaciones.

Habilitar, colocar o adoptar:

- Acceso a las instalaciones desde el estacionamiento (si existe).
- Accesos amplios o adecuados para la entrada a las oficinas y áreas de atención al público.
- Rampas, pasamanos y declives adecuados.
- Pasillos amplios para transitar que incluyan guías táctiles.
- Alertas especiales visuales y auditivas (luces intermitentes, alarmas).
- Señales para personas con discapacidad para todo tipo de limitación disfuncional (táctiles, visuales, auditivas y en braille).
- Altura de picaportes, contactos, apagadores, botones de alarma adecuados a todas las necesidades.
- Elevadores u oficinas acondicionadas en la planta baja del inmueble.
- Señalización institucional de oficinas y uso adecuado de la simbología para personas con discapacidad.
- Mobiliario y acceso a servicios sanitarios apropiados.
- Diseño, construcción y señalización de áreas de estacionamiento.

- Adecuados niveles de iluminación.
- Mobiliario adecuado para personas con discapacidad.
- Una ventanilla especial para personas en silla de ruedas, personas de talla baja, niñas y niños.
- Personal capacitado, a fin de garantizar el otorgamiento de las facilidades que requieren las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, las personas adultas mayores y las personas con discapacidad.
- Personal capacitado/intérprete en Lengua de Señas Mexicana (LSM).

Asimismo, se sugiere:

- Exonerar a las mujeres embarazadas, niños y niñas, personas con discapacidad y adultas/adultos mayores de la formación en filas y turnos para la atención al público, evitando cualquier tipo de espera.
- Reservar asientos de espera para las mujeres embarazadas, adultas/os mayores y personas con discapacidad.
- Ubicar las áreas más concurridas de atención al público en el primer piso de los centros de atención.
- Reservar lugares de estacionamiento para mujeres embarazadas, adultas/os mayores y personas con discapacidad, los cuales deben estar ubicados cerca al ingreso del inmueble (si existe).



28



PARTE V REQUERIMIENTOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDAD

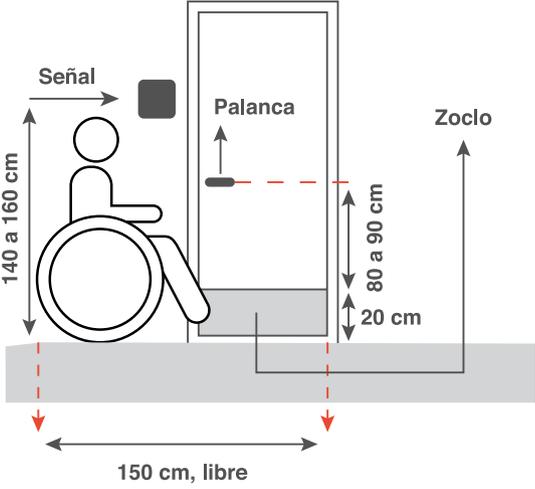
10. REQUERIMIENTOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDAD

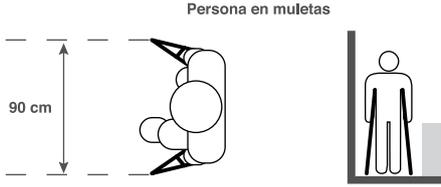
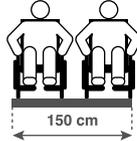
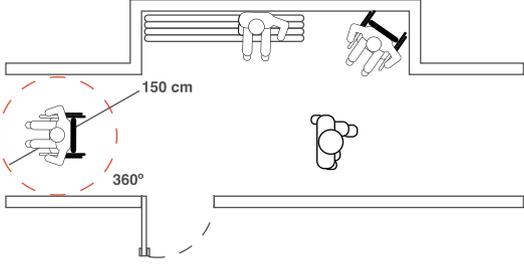
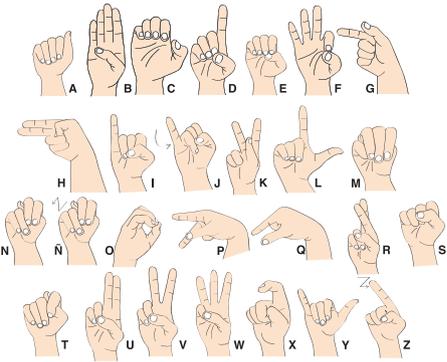
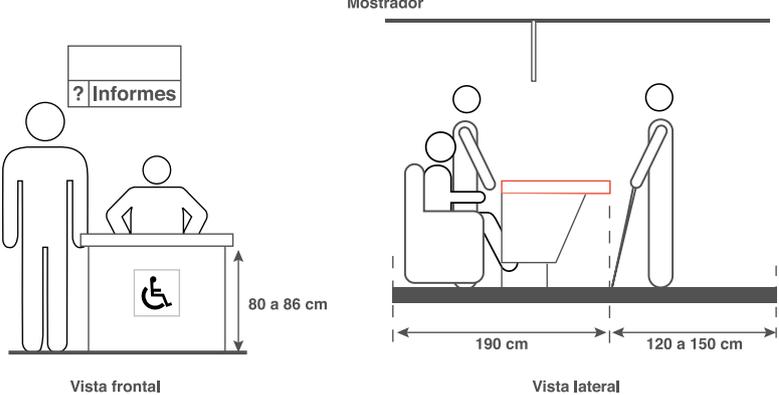
En congruencia con las necesidades de accesibilidad a grupos vulnerables y con discapacidad, y con la finalidad de garantizar una atención adecuada a la ciudadanía, para hacer cumplir el principio de igualdad, las unidades administrativas de la Secretaría de Finanzas habrán de procurar condiciones básicas de accesibilidad

que garanticen espacios físicos y mobiliario adecuados para que las personas puedan realizar las diferentes actividades o procesos asociados a la gestión de trámites y servicios, para lo cual a continuación se describen las características técnicas que son recomendables para una óptima accesibilidad.

Criterios de accesibilidad	Recomendaciones técnicas
a) Espacios de circulación horizontal	
1. Estacionamientos	
<ul style="list-style-type: none"> ● Los reservados para personas con discapacidad deben estar ubicados tan cerca como sea posible de los accesos o circulaciones peatonales. ● El trayecto entre las zonas de estacionamiento y accesos deben ser accesibles y seguros, libres de obstáculos y señalizados. ● Si se encuentra en un nivel subterráneo, deberá disponerse de un ascensor que permita conectar el recorrido desde y hacia la salida principal de la edificación. ● Un estacionamiento se considera accesible cuando tiene las siguientes características: 360 cm de ancho x 500 cm de largo, señalizado con el símbolo de accesibilidad y con una circulación segura hasta los accesos o circulación peatonal. ● Rampa con pendiente máxima de 12 por ciento. ● Dos espacios de estacionamiento accesibles podrán tener un espacio de maniobra en común. 	<p>The diagrams illustrate the technical requirements for accessible parking spaces. The top diagram shows a parking space with a maximum width of 360 cm and a length of 500 cm. A transfer area of 120 cm is shown, leading to a ramp with a 12% slope. The clear width of the transfer area is 240 cm. The middle diagram shows a car in a 380 cm wide space, with a 100 cm minimum clear width for the transfer area. The bottom diagram shows two 250 cm wide spaces sharing a 120 cm common transfer area.</p>

Criterios de accesibilidad	Recomendaciones técnicas
<p>2. Acceso al inmueble</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La entrada debe señalizarse mediante placas de denominación que tengan buen contraste entre la figura (símbolo o letra) y el fondo. ● El sistema más sencillo para que una persona con discapacidad visual detecte la ubicación de la entrada principal del edificio es un tapete de entrada. Éstos estarán empotrados y fijos al suelo en toda su superficie, se cambiarán cuando comiencen a deformarse por el uso. ● Se mantendrá un nivel de iluminación interno similar al exterior para evitar que las personas con dificultades de adaptación visual sufran deslumbramientos que los incapaciten para percibir desniveles, objetos u otro tipo de obstáculos en las áreas. ● El acceso no tendrá desniveles y, en caso de existir, deben salvarse con una rampa de suave pendiente. ● El acabado de la superficie del piso debe ser antiderrapante, firme, uniforme y nivelada. ● Los materiales utilizados en la superficie del piso deben permitir el desplazamiento a personas usuarias de silla de ruedas, con muletas y bastón blanco. 	<p>Acceso a inmueble</p> <p>120 cm mínimo</p> <p>Psillo libre de obstáculos</p> <p>Acceso a inmueble</p> <p>120 cm, mínimo</p> <p>Franja de circulación</p> <p>150 cm, mínimo</p> <p>Pendiente 8%</p> <p>Pendiente 6%</p> <p>Pendiente 8%</p>
<p>2.1 Puertas de acceso</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En cada entrada accesible a un edificio o espacio de uso público, existirá por lo menos una puerta especial para personas con discapacidad o movilidad reducida que cumpla con la ruta de acceso. ● Las puertas de acceso exterior e interiores, tendrán un ancho mínimo de noventa centímetros de claro libre, si la puerta es de dos hojas al menos una tendrá esta dimensión. 	<p>Puerta de acceso frente a escalera y rampa</p> <p>Escalera</p> <p>Rampa</p> <p>90 cm, mínimo</p> <p>90 cm, mínimo</p>

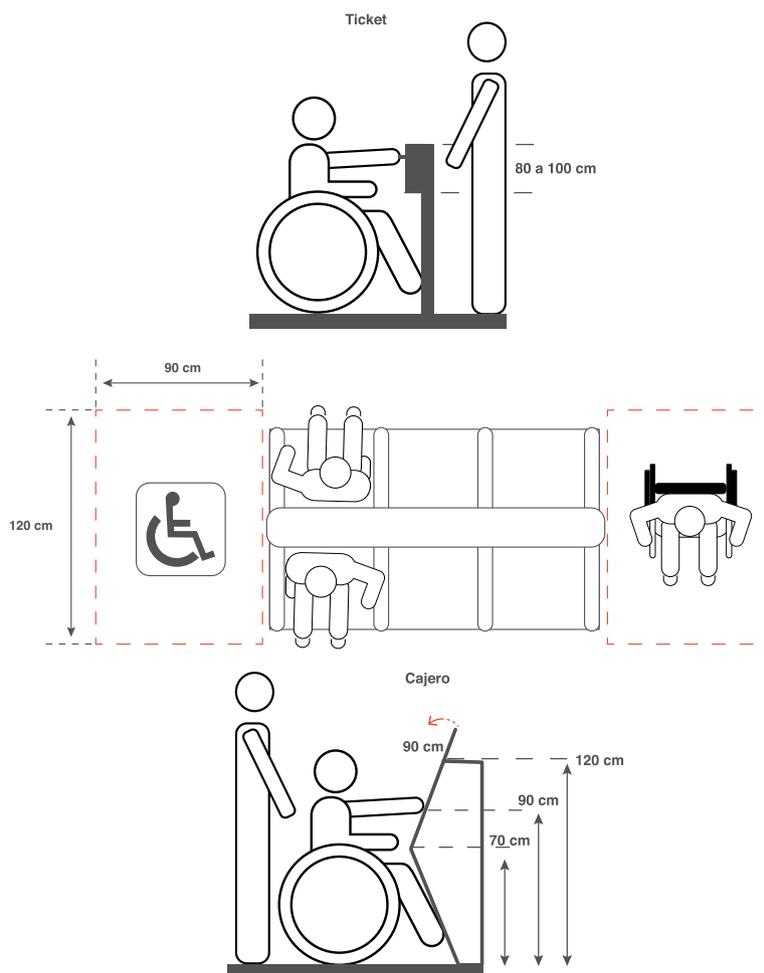
Criterios de accesibilidad	Recomendaciones técnicas
<ul style="list-style-type: none"> ● La cerradura de la puerta deberá estar aproximadamente a una altura de 90 cm sobre el nivel del piso. ● La puerta debe abrirse en 90° como mínimo. ● Las señales situadas en el interior y cerca de las puertas se colocarán en la pared del lado de la cerradura a una altura entre 140 cm a 160 cm sobre el nivel del piso. ● Las manijas de puertas, deben ser de tipo palanca, las cuales deben estar colocadas a una altura de entre 90 y 100 cm. 	 <p>El diagrama ilustra las especificaciones técnicas para la accesibilidad de una puerta. A la izquierda, se muestra un icono de una persona en silla de ruedas. Una línea vertical indica una altura de 140 a 160 cm desde el nivel del piso hasta una señal (Señal) en la pared. Una palanca (Palanca) se encuentra a una altura de 80 a 90 cm desde el piso. Un zoclo (Zoclo) está instalado a una altura de 20 cm desde el piso. Una línea horizontal indica un espacio libre de 150 cm frente a la puerta.</p>

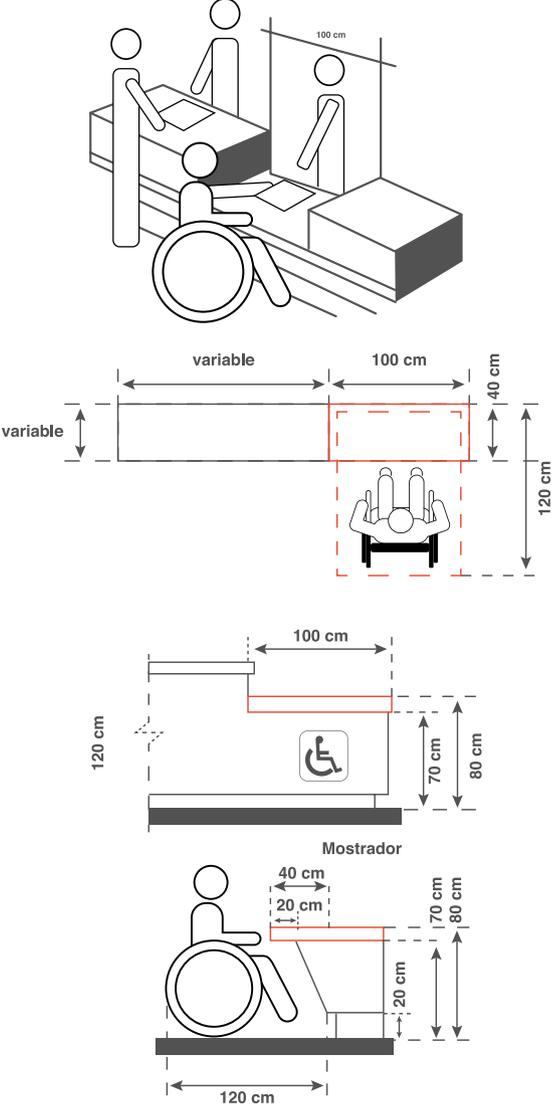
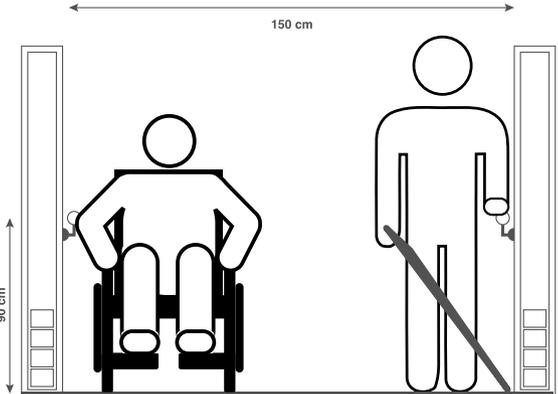
Criterios de accesibilidad	Recomendaciones técnicas
<p>3. Circulación interior</p> <p>3.1 Pasillos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Los pasillos que conduzcan a recintos de atención al público deben tener un ancho mínimo de 150 cm. ● En los extremos de los pasillos debe preverse el giro de una persona en silla de ruedas, para lo cual en cada extremo de pasillo se debe disponer un diámetro libre mínimo de 150 cm. ● Para transitar a las diferencias de nivel deben colocarse rampas. ● Deben contar con luces de emergencia con energía para casos de apagones o siniestros. ● La superficie de los pisos debe ser lisa y antiderrapante, así como colocar cambios de textura y/o color como código de alerta en los ingresos a espacios, inicio y terminaciones de rampas, escaleras, bordes, entre otros. 	<p>Persona en muletas</p>  <p>Persona usuaria de silla de ruedas con acompañante</p>  <p>Dos personas en silla de ruedas</p>  
<p>3.2. Área de atención y recepción</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuando la prestación de un trámite o servicio se realice a través de ventanillas de atención al público, éstas deben cumplir ciertos requisitos dimensionales y funcionales para su utilización. ● Es aconsejable que las personas que estén trabajando en atención al público dispongan de protocolos elementales sobre cómo dirigirse a las personas con diferentes limitaciones en la actividad, así como tener conocimiento mínimo de la lengua de señas. ● Debe estar inserta dentro de una ruta accesible. ● En los espacios destinados a recepción y salas de espera, debe existir disponibilidad de asientos cuando el tiempo de espera promedio supere los 15 minutos, considerando uno o más espacios para que las sillas de ruedas se ubiquen fuera de la circulación. 	 <p>Mostrador</p>  <p>Vista frontal</p> <p>Vista lateral</p>

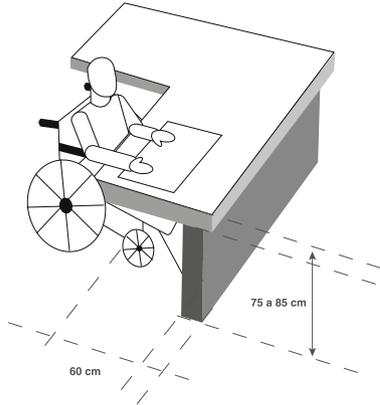
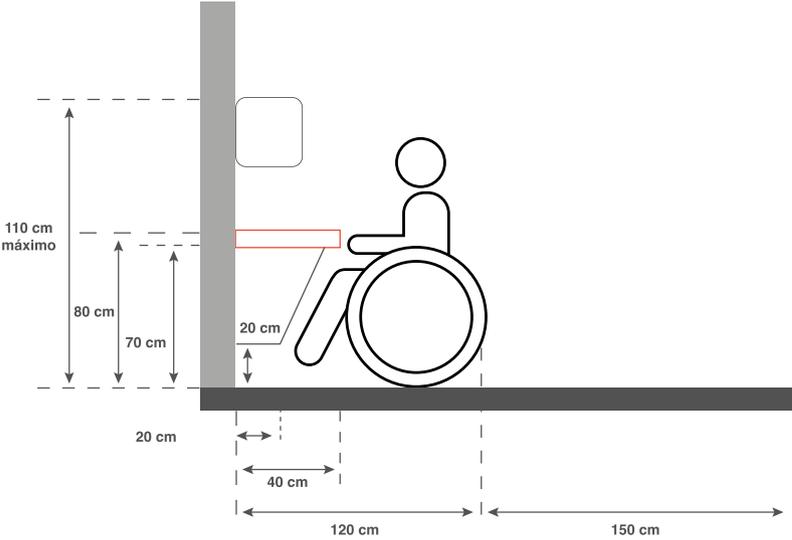
Criterios de accesibilidad

- Es conveniente contar con un mínimo de asientos de altura terminada de 45 cm con apoya brazos, que permita levantarse con facilidad a las personas.
- No utilizar exclusivamente altavoces para llamar a las personas o dar avisos, ésta debe acompañarse por elementos visuales detectables por personas con limitaciones auditivas.
- La iluminación debe ser la adecuada sobre los espacios que sean usados para leer o requisitar documentos, por ejemplo.
- Debe considerarse una iluminación y contraste adecuados para poder ser detectados con facilidad por personas con limitaciones visuales.
- El pavimento deberá ser antiderrapante y cuando exista alfombra, ésta deberá estar adherida al suelo.
- En caso de contar con sistema de tickets o turnos electrónicos, colocar el acceso a una altura de 80 cm sobre el nivel del piso.

Recomendaciones técnicas



Criterios de accesibilidad	Recomendaciones técnicas
<p>4. Mobiliario y equipamiento</p> <p>4.1 Mostradores</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Los mostradores deberán contar con un área adecuada para su uso por personas en silla de ruedas. ● El área adecuada deberá permitir la aproximación en silla de ruedas, sin la obstrucción y con su debida área de maniobras. ● La altura de los mostradores debe ser adecuada para las personas con silla de ruedas y de talla baja, así como dejar un hueco inferior para que la silla de ruedas pueda acercarse al mostrador. ● Otra solución adecuada es tener mostradores con dos alturas diferentes, que resultan más versátiles. En este caso, el mostrador más bajo tendrá un ancho de al menos un metro. ● La zona más alta, para personas de pie, debe tener una altura máxima de 110 cm y la zona baja, para personas en silla de ruedas, una altura máxima de 80 cm. ● El área de aproximación al mostrador deberá estar libre de obstáculos y contar con un espacio de 150 cm x 150 cm que lo enfrente. ● Bajo el mostrador debe considerarse un espacio libre de 40 cm de profundidad para permitir la aproximación de frente de una silla de ruedas. 	
<p>4.2. Centro de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Las áreas de trabajo adaptadas para personas con discapacidad deberán cumplir los criterios señalados para el acceso y movilización de la persona en su ambiente de trabajo (estacionamiento, acceso, puertas, pasillos, etcétera.). ● Es indispensable la adaptación de al menos un baño accesible, considerando las dimensiones adecuadas para una silla de ruedas. 	

Criterios de accesibilidad	Recomendaciones técnicas
<ul style="list-style-type: none"> ● Es importante la sustitución de escalones de acceso por rampas con pendiente adecuada con sus respectivos pasamanos. ● Considerar, en su caso, la ampliación de ancho de las puertas. 	
<p style="text-align: center;">4.3 Escritorios</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Es conveniente incorporar adaptaciones tomando en cuenta las opiniones y necesidades del personal del servicio público. ● Una mesa o escritorio con posibilidad de ajustar la altura, cajoneras móviles, elementos ajustables para ubicar partes del computador, sistemas modulares para puestos de trabajo, etcétera. ● Se recomienda ubicar los escritorios de trabajo en zonas cercanas a las áreas más utilizadas y de uso común a manera de minimizar los recorridos. ● Adaptación del escritorio, espacio de trabajo y elementos de uso habitual, como libreros, archiveros, entrepaños, etcétera. ● El escritorio deberá tener una altura máxima de 85 cm sobre el nivel de la superficie del suelo. 	

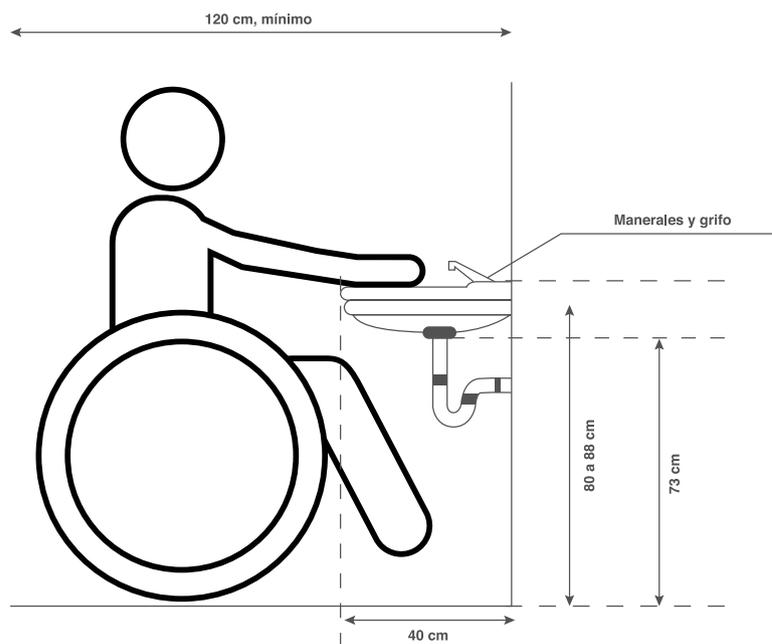
Criterios de accesibilidad	Recomendaciones técnicas
<p>5. Servicios sanitarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Instalar servicios sanitarios convencionales, a fin de contar con un mínimo de un servicio sanitario especial para personas con discapacidad y movilidad reducida. ● Deberá por lo menos habilitarse un servicio sanitario accesible para cada género, el cual deberá comunicarse con una ruta accesible. ● Los sanitarios deberán considerar además lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ● Incluir por lo menos una barra abatible de soporte horizontal, colocada al lado del sanitario a una altura de 70 cm. ● El asiento del inodoro estará a una altura de entre 50 a 53 cm sobre el nivel del piso. ● La puerta de acceso debe tener un mínimo de 90 cm de ancho libre. ● Los servicios sanitarios accesibles deberán estar identificables con el símbolo internacional de accesibilidad. ● Los pisos de los baños deberán ser antiderrapantes y contar con pendiente hidráulica de 2%. ● Es recomendable instalar alarmas visuales y sonoras dentro de los baños. ● Se recomienda que todos los servicios sanitarios para personas con discapacidad contengan tanto inodoro como lavamanos incluidos en un mismo espacio. ● Las dimensiones mínimas del recinto privado deben ser de 170 cm de ancho por 170 cm de largo. 	

Criterios de accesibilidad

5.1 Lavabo o lavamanos

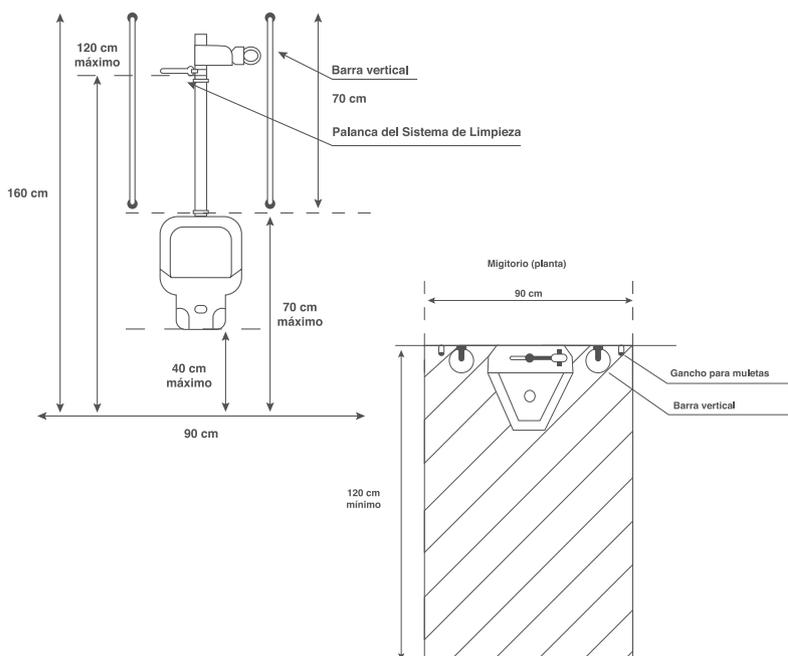
- La fijación del lavamanos deberá ser lo suficientemente fuerte para permitir una presión considerable.
- Deben permitir un claro inferior libre, que permita la aproximación en silla de ruedas, sin obstrucción de ningún tipo.
- Los controles o perillas hidráulicas deberán ser de brazo o palanca.
- No debe tener pedestal ni faldón; es decir, ningún elemento que impida la aproximación de la silla de ruedas.
- La aproximación al lavamanos debe ser frontal.
- Los lavabos o lavamanos deberán tener una altura de entre 75 y 80 cm sobre el nivel del piso.

Recomendaciones técnicas



5.2 Mingitorio

- En urinarios colgados en la pared se deben instalar barras de sostén a cada lado del artefacto sanitario, así como gancho para muletas.
- Los urinarios serán instalados en cubículos individuales o a lo largo de la pared con una altura máxima de 45 cm sobre la superficie del piso.
- Es recomendable que cuando menos un mingitorio esté instalado a una altura máxima de 45 cm.
- Existirá un área despejada de 90 cm por 120 cm frente a los mismos.



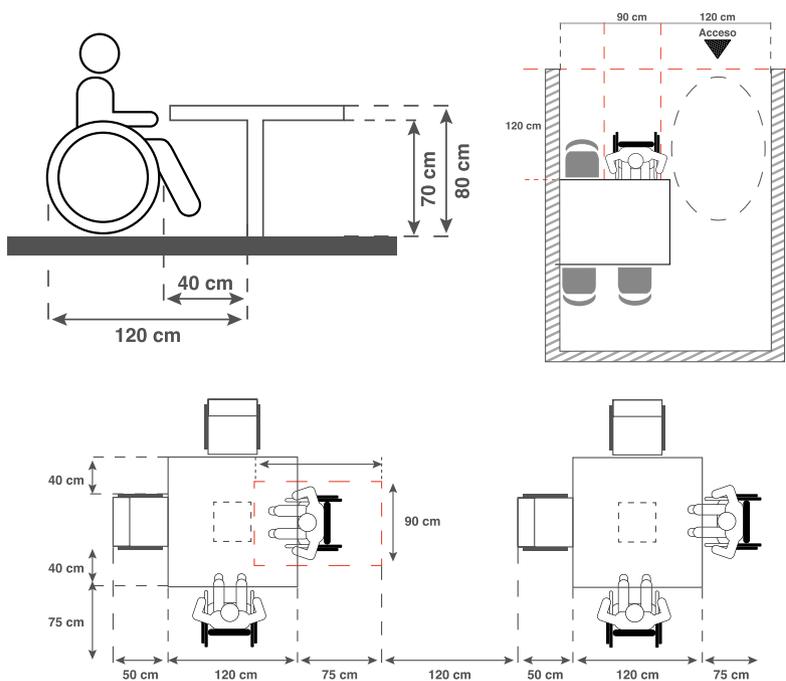
Criterios de accesibilidad	Recomendaciones técnicas
<p>6. Espacios o áreas de servicio público recreativo</p>	
<p>6.1 Área para público usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Es un espacio destinado a la persona que asiste a un evento social, cultural o recreativo, por ejemplo: obra, teatro, cine, conferencia, seminario, curso o museo, entre otros. ● En esta área debe contarse con al menos dos lugares para personas usuarias de silla de ruedas. ● Los asientos deben permitir el acceso libre para personas usuarias de silla de ruedas y se pueden compartir con los asientos de uso preferencial para personas con otro tipo de discapacidad. ● Los espacios para personas usuarias de silla de ruedas deben tener una ubicación que les permita una condición de visibilidad igual al del público en general. ● El espacio para personas usuarias de silla de ruedas debe tener preferentemente 90 cm de ancho por 120 cm de longitud libre y pueden agruparse en pares o separadas. ● En esta área se pueden colocar asientos abatibles o removibles. ● Deben considerarse asientos de uso preferencial para personas con discapacidad, especialmente quienes usan bastón o muletas y ser equivalentes en tamaño, calidad, confort y visibilidad de los demás asientos. ● Los espacios para personas usuarias de silla de ruedas y asientos preferenciales deben tener los elementos de señalización correspondientes. ● La superficie de piso debe ser lisa antiderrapante. Se recomienda no utilizar alfombras. ● Debe contarse con rampa de acceso a la sala o auditorio. 	

Criterios de accesibilidad

6.2 Área de comedor

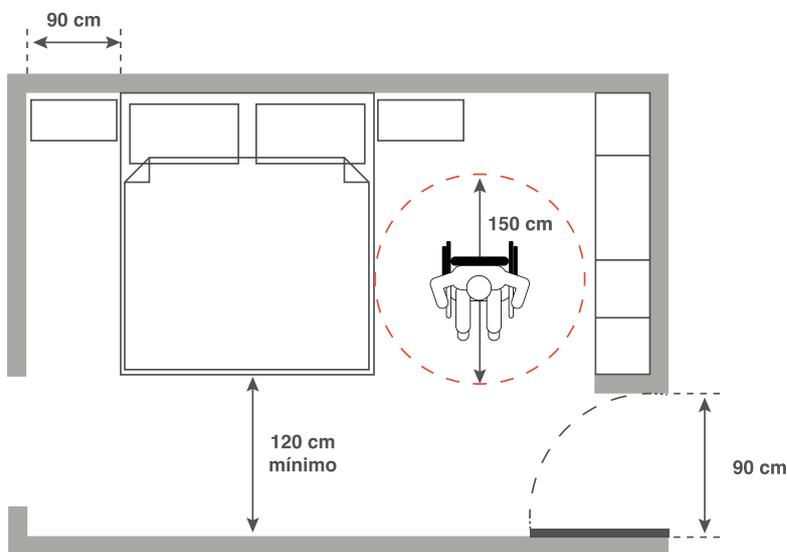
- El área de comedor con acceso a la población usuaria y al personal del servicio público, debe contar mínimo con una mesa para el uso de personas usuarias de silla de ruedas.
- La mesa puede tener un mínimo de 90 cm de ancho por 120 cm de longitud incluyendo el área de uso inferior de la superficie.
- La altura máxima de la mesa debe ser de 80 cm de altura a nivel de piso y contar con espacio inferior libre de la cubierta de 70 cm de altura, una profundidad mínima a partir del borde frontal de la cubierta de 20 cm en la parte superior y de 40 cm en la parte baja.
- El espacio para la circulación entre mesas debe ser de mínimo 120 cm.

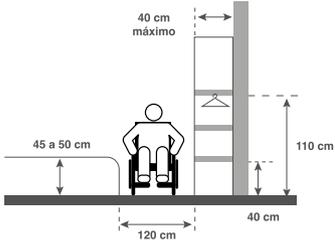
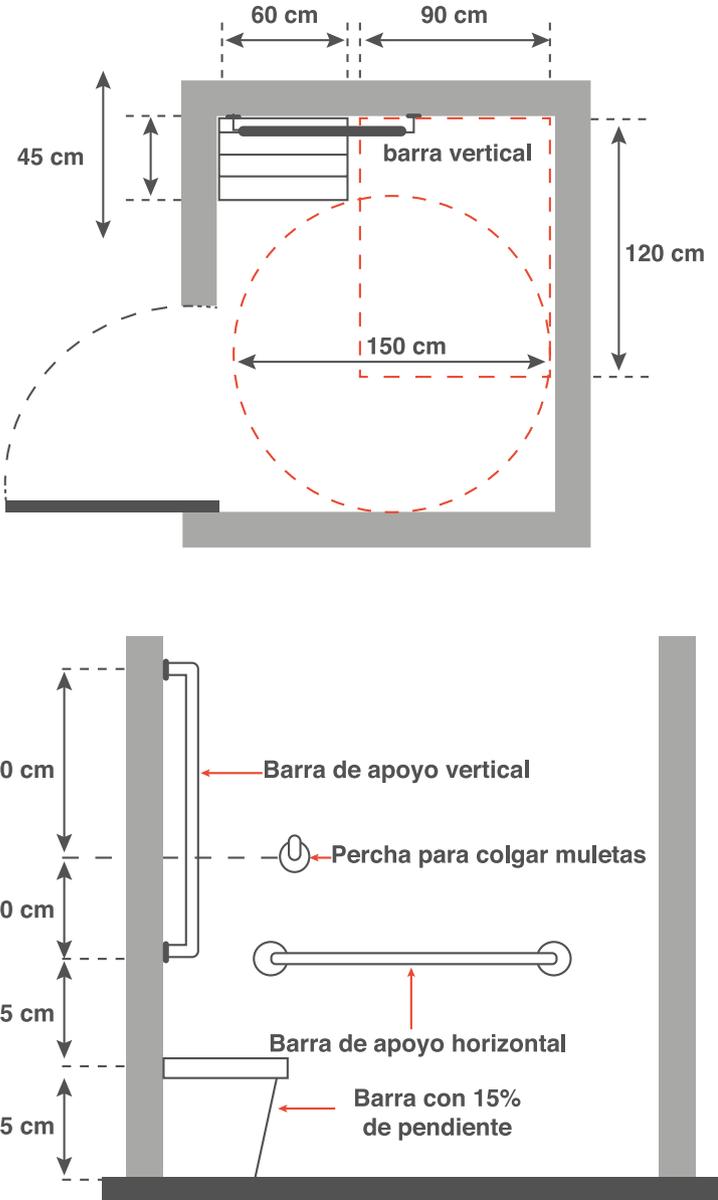
Recomendaciones técnicas



6.3 Área de dormitorio

- En hoteles, hospedajes o similares, bajo la administración de la Secretaría de Finanzas, se debe contar con al menos una habitación accesible por cada 25 habitaciones.
- Las habitaciones accesibles deben localizarse en el nivel de acceso principal o próximas a elevadores y/o áreas de resguardo (zonas seguras) en otros niveles.
- La habitación debe contar con una superficie libre mínima de 150 cm de diámetro.
- La cama debe tener un área de aproximación de mínimo 90 cm en toda su longitud y una altura de entre 45 y 50 cm.
- El closet debe tener una altura de uso entre 50 y 110 cm con una profundidad máxima de 40 cm.
- Los contactos y apagadores deben estar a una altura de entre 90 y 100 cm.



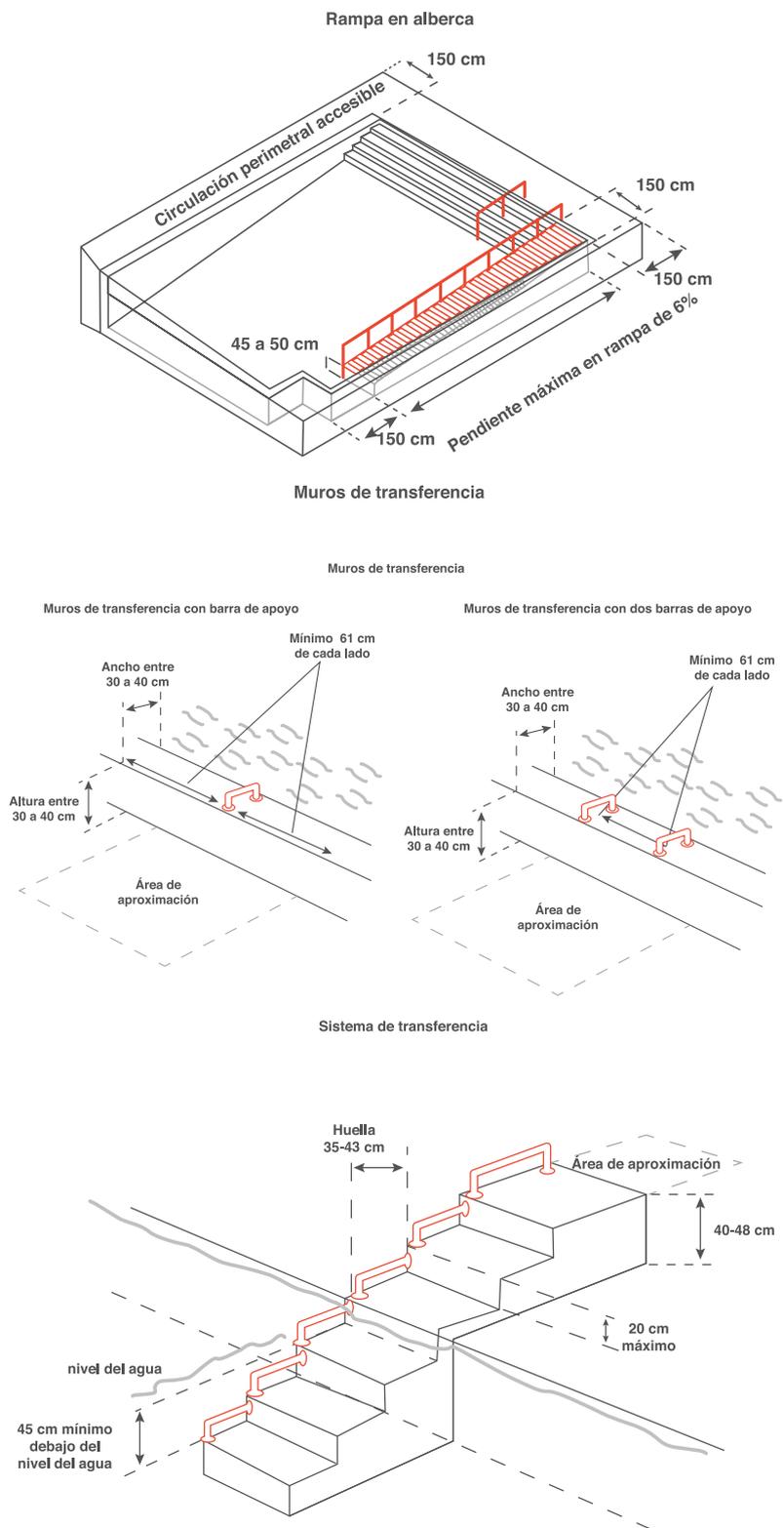
Criterios de accesibilidad	Recomendaciones técnicas
<ul style="list-style-type: none"> ● Uno de los apagadores debe ubicarse inmediato a la cama, al igual que, en su caso, el teléfono. ● Las habitaciones accesibles deben estar próximas a un baño accesible, sin obstáculos. 	
<p style="text-align: center;">6.4 Área de vestidores</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Debe existir cuando menos un vestidor accesible por cada género, para ser utilizado por personas con discapacidad. ● Puede contar con cortinas, puerta corrediza, o puerta abatible hacia el exterior. ● El vestidor debe contar con un espacio libre que cubra un diámetro mínimo de 150 cm. ● El área de aproximación debe tener mínimo 90 cm de ancho por 120 cm de longitud cercano a un asiento. ● El asiento debe tener mínimo 60 cm de ancho por 35-45 cm de profundidad a una altura de 40 a 50 cm y tener una altura de mínimo 40 cm en el respaldo. ● Se debe colocar una barra de apoyo horizontal de mínimo 90 cm de longitud junto al asiento y colocar una barra vertical de una altura de 80 cm del piso coincidiendo con el borde frontal del asiento. ● Colocar un gancho a una altura de 160 cm y otro a 120 cm de altura cercano a las barras de apoyo. ● Debe señalizarse el acceso a vestidores con el Símbolo Internacional de Accesibilidad. ● En caso de espejo, éste debe tener un ancho de 60 cm y tener una altura de 20.5 cm en su borde inferior y 180 cm en su borde superior. 	

Criterios de accesibilidad

6.5 Albercas para uso recreativo

- Las albercas de menos de 90 metros de perímetro deben tener mínimo una entrada accesible con barandales y contar con una rampa, muro de transferencia, sistema de transferencia o escaleras accesibles.
- La rampa para acceso a la alberca debe contar con pasamano y barra de apoyo, así como tener una pendiente máxima de 8%.
- Se recomienda tener una silla de ruedas acuática para el acceso por la rampa.
- El muro de transferencia es un muro ubicado a lo largo de la ruta accesible que debe contar con una barra de apoyo, la cual debe colocarse de manera perpendicular a la alberca y tener la misma longitud que el ancho del muro.
- La altura del muro respecto al nivel del piso fuera de la alberca, debe ser de mínimo 40 cm y máximo de 48 cm, el ancho entre 30 y 40 cm, lo que permitirá a la o al usuario sentarse en el muro de transferencia y realizar el movimiento para entrar a la alberca.
- El sistema de transferencia consiste en una serie de escalones con barandal que descienden hasta el agua y debe reunir los siguientes elementos de accesibilidad:
 - Tener a un lado de la escalera barandal o pasamanos.
 - La huella de los escalones debe medir entre 35 y 43 cm de profundidad.
 - Los escalones deben llegar mínimo a 45 cm debajo del nivel del agua.
 - La nariz o arista de los escalones debe estar redondeada para evitar lesiones en las o los usuarios.
- Es recomendable que el acceso a la alberca esté lo más cercano posible a los vestidores o áreas secas.

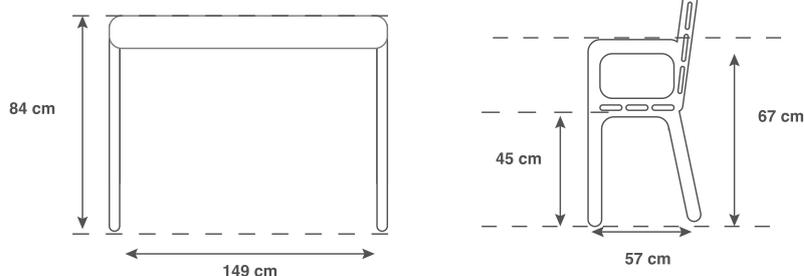
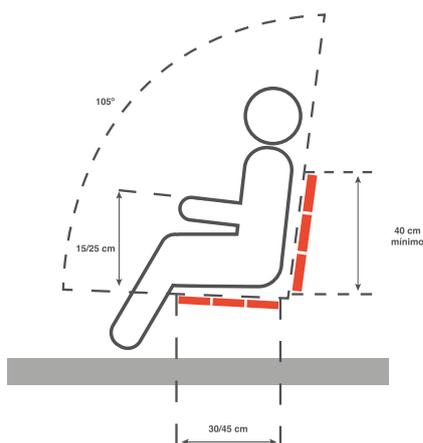
Recomendaciones técnicas



Criterios de accesibilidad

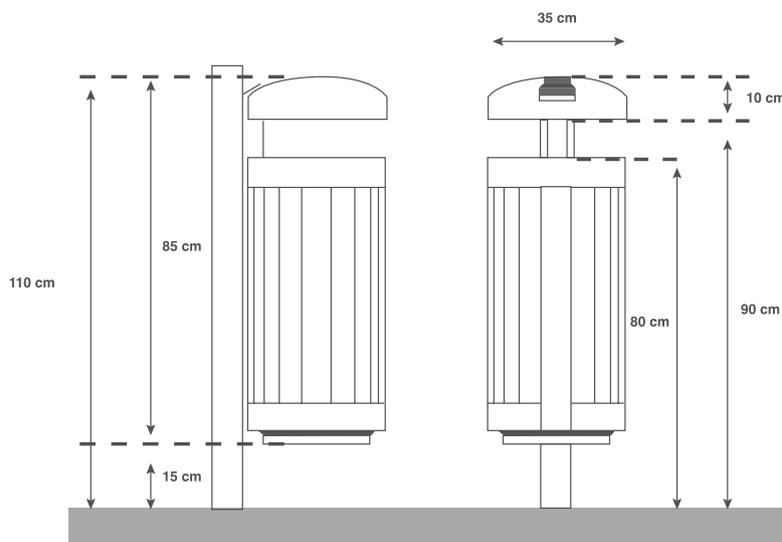
6.6 Mobiliario para sentarse

- Las sillas deben contar con respaldo, principalmente, cuando sean colocadas en áreas para estancias prolongadas.
- Deben contar con especificaciones para uso rudo, de materiales durables y no deslizantes.
- La silla debe tener en promedio 60 cm de ancho, una profundidad entre 35 y 45 cm y tener una altura de 40 a 50 cm.
- El respaldo debe contar con una altura de mínimo 40 cm a partir del soporte lumbar y diseño ergonómico.
- En caso de contar con descansabrazos, la altura debe tener entre 15 y 25 cm del borde frontal del asiento.



6.7 Mobiliario para basura

- Deben existir mínimo dos botes de basura y pueden estar empotrados o aislados a la superficie.
- En caso de botes de basura empotrados, deben colocarse a una altura máxima de 85 cm, considerando 15 cm de separación del nivel de piso.
- Se debe contar, preferentemente, con diferentes botes para separar la basura; uno para depósito orgánico y otro para inorgánico, este último se colocará al lado izquierdo del de la basura orgánica. Ambos deben tener cubierta.
- Éstos se deben colocar de manera permanente y señalarse con la inscripción de orgánica o inorgánica.

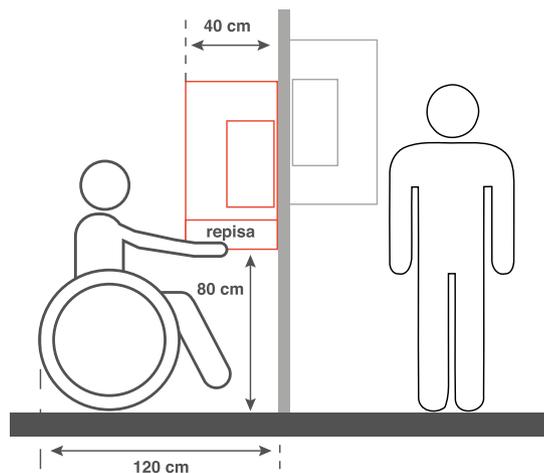
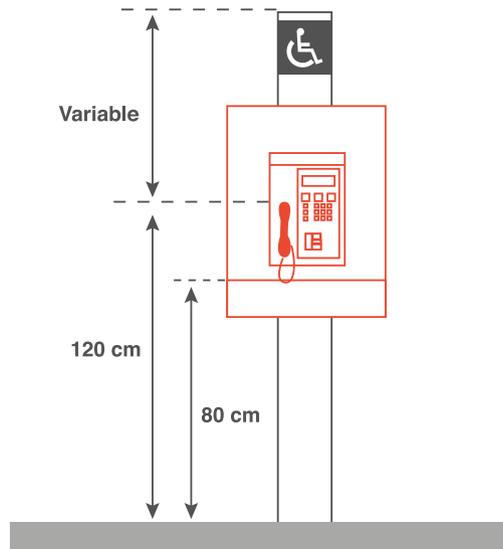


Criterios de accesibilidad

6.8 Teléfono público

- En las áreas de atención al público o concurrentes con las y los servidores públicos que requieran de accionamiento de teléfonos públicos, se debe colocar mínimo uno para uso de personas usuarias de silla de ruedas.
- Para casos de acondicionamiento de inmuebles que requieran la instalación de teléfonos públicos, se debe considerar el modelo de diseño universal, que permita su utilidad para toda la población en general, sin distinción.
- El espacio frontal para una persona usuaria de silla de ruedas debe ser de 80 cm de ancho por 120 cm de longitud.
- La ubicación del dispositivo telefónico debe estar a una altura entre 80 y 110 cm para su accionamiento.
- En caso de que el teléfono tenga pantalla, ésta debe ubicarse en zona visible.
- En caso de contar con una repisa o mesa, ésta debe tener una altura de 80 cm con un espacio inferior libre de máximo 70 cm de altura por 35 cm de profundidad.

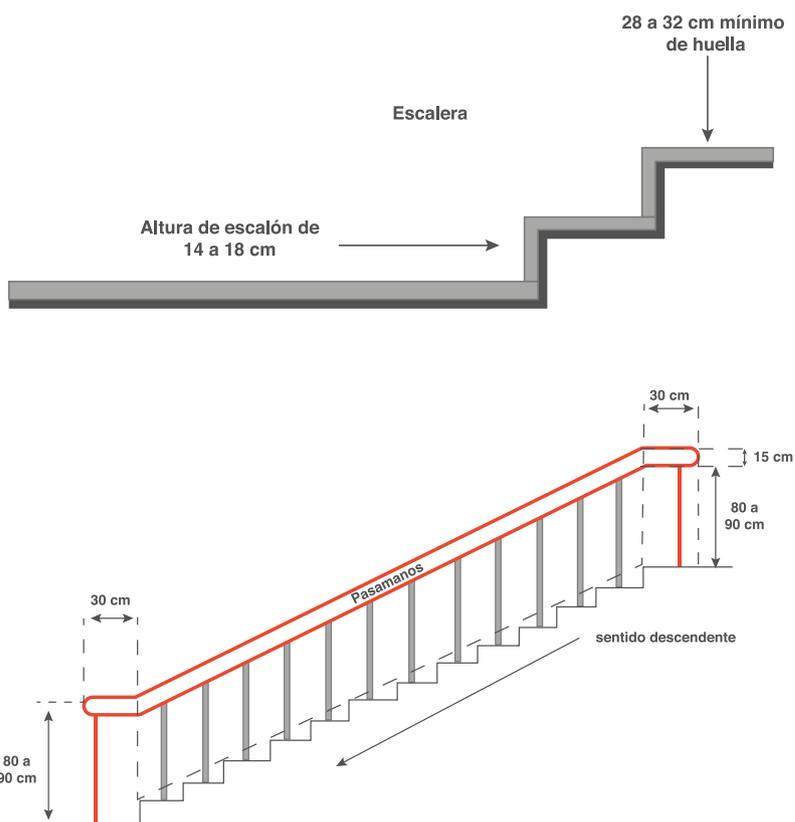
Recomendaciones técnicas



b) Espacios de circulación vertical

1. Escaleras

- Las escaleras no corresponden a una circulación accesible, pero existen ciertos parámetros que ayudan en su uso a personas con movilidad reducida.
- La superficie de la huella debe ser antiderrapante y señalar el borde de la misma.
- Los escalones deben ser de entre 28 y 32 cm de huella y entre 14 y 18 cm de contrahuella, sin salientes.
- Deben disponer de pasamanos en toda su longitud, en ambos sentidos de circulación, a una altura entre 80 cm y 90 cm, medidos desde la superficie del piso.
- No se aconseja el uso de escaleras con contrahuella “abierta” (es decir, cuando se ve el piso inferior), dado que las personas con movilidad reducida “guían su pie” por ella.
- La nariz del peldaño no debe sobresalir de la contrahuella ya que puede ocasionar tropiezos. El ángulo entre la huella y contrahuella no debe ser menor de 60° ni mayor de 90°.
- Debe tener mínimo 100 cm de ancho libre entre pasamanos y máximo 170 cm.
- En la nariz del escalón se puede colocar una franja antiderrapante de entre 2.5 y 6.5 cm de ancho a lo largo del escalón.

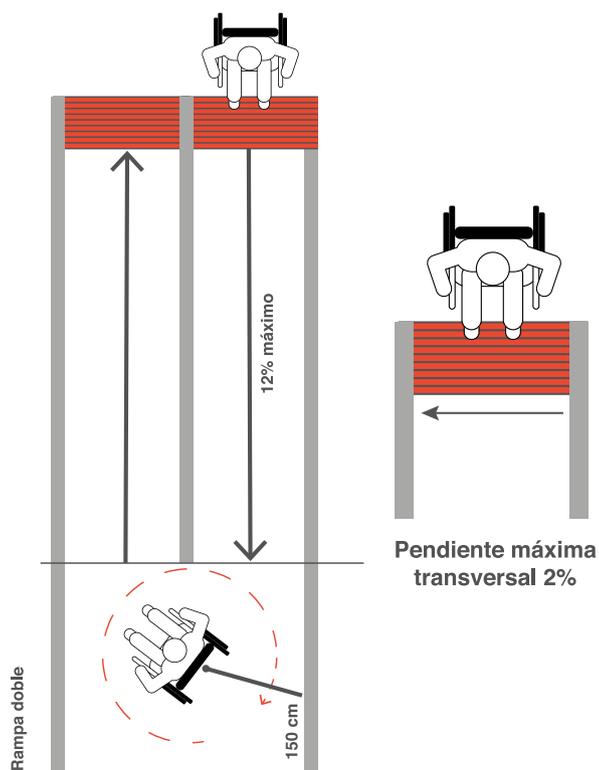


Criterios de accesibilidad	Recomendaciones técnicas
<p style="text-align: center;">2. Rampa</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El ancho mínimo libre de las rampas debe ser de 100 cm. El pavimento debe ser firme, antideslizante y sin obstáculos. ● Independiente del ancho y largo, deben estar acompañadas de pasamos en toda su extensión o tener bordes de protección laterales de al menos 10 cm para evitar la caída accidental de una silla de ruedas. ● Se deben atender los siguientes puntos críticos: <ul style="list-style-type: none"> ● Sin obstáculos. Las rampas para el tránsito de peatones deben estar libres, sin obstáculos en toda su extensión y en las áreas de aproximación. ● Sin resaltos. En el detalle, debe constar que el encuentro de la rampa con la calzada debe estar al mismo nivel, sin ningún escalón o resalto. ● Pendientes longitudinales máximas de: <ul style="list-style-type: none"> ● 12% para tramos inferiores a 1.50 m de longitud (1 en 8). ● 10% para tramos entre 1.50 y 3 m de longitud (1 en 10). ● 8% para tramos entre 3 m y 10 m de longitud (1 en 12). ● 6% para tramos de hasta 15 m de longitud (1 en 16). ● En caso de requerir mucho desarrollo, el largo debe seccionarse cada 9 metros, con descansos horizontales sin pendiente de 150 cm de largo como mínimo. Estos descansos permiten a la persona en silla de ruedas recuperar fuerzas para continuar con el esfuerzo, que significa propulsar la silla de ruedas con sus brazos. 	<p style="text-align: center;">12% máximo</p> <p style="text-align: center;">75 cm</p> <p style="text-align: center;">150 cm</p> <p style="text-align: center;">Rampa simple</p> <p style="text-align: center;">120 cm 60 cm variable 150 cm</p> <p style="text-align: center;">20 cm 20 cm 90 cm 120 cm 75 cm</p> <p style="text-align: center;">12% máximo para pendiente</p>

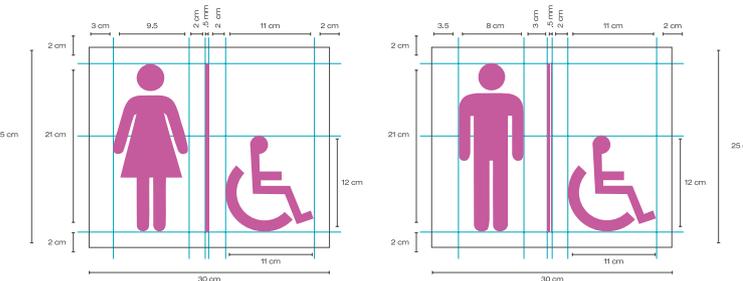
Criterios de accesibilidad

- En caso de requerir mucho desarrollo, el largo debe seccionarse cada 9 metros, con descansos horizontales sin pendiente de 150 cm de largo como mínimo. Estos descansos permiten a la persona en silla de ruedas recuperar fuerzas para continuar con el esfuerzo, que significa propulsar la silla de ruedas con sus brazos.
- Si la rampa realiza un cambio de dirección, éste debe realizarse sobre una superficie horizontal, considerando el espacio de giro de la silla de ruedas.
- La pendiente transversal de la rampa no debe superar el 2 por ciento.
- Prever un espacio libre y sin pendiente de 150 cm x 150 cm al inicio y al final de la rampa para maniobrar la silla de ruedas y poder girar sobre su eje.

Recomendaciones técnicas



Criterios de accesibilidad	Recomendaciones técnicas
<h3 data-bbox="292 219 453 251">3. Elevador</h3>	
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="161 293 550 400">● La plataforma de cabina debe ser de mínimo 110 cm de ancho por 140 cm de largo y altura de 210 cm. <li data-bbox="161 431 550 619">● Las puertas del ascensor con ancho libre mínimo de 90 cm y altura mínima de 200 cm. Ningún botón del panel de control debe estar situado a una altura superior de 120 cm del nivel del piso. <li data-bbox="161 644 550 772">● Los botones de accionamiento deben ubicarse adyacentes a la entrada del elevador en el interior y exterior, a una altura entre 80 y 110 cm. <li data-bbox="161 804 550 932">● Los botones interiores deben tener números y letras en alto relieve y pueden estar complementados con sistema braille. <li data-bbox="161 963 550 1151">● Deben tener pasamanos a una altura entre 80 y 90 cm y dispositivos auditivos y luminosos, que orienten a las personas sobre la proximidad del piso a arribar o sobre el cual se encuentran. <li data-bbox="161 1183 550 1268">● Las señales que emite el elevador deben ser visuales y audibles. <li data-bbox="161 1300 550 1385">● El tiempo de apertura del elemento para la entrada al elevador debe ser de mínimo 15 segundos. 	

Criterios de accesibilidad	Recomendaciones técnicas		
4. Señalización			
<ul style="list-style-type: none"> ● Se debe considerar como un sistema integral de navegación y orientación. ● Colocar información para indicar rutas y servicios accesibles. ● La información debe ser simple, corta y fácil de entender, debiendo tener preferencia el uso de símbolos. ● Se recomienda utilizar los símbolos internacionales para la comprensión del mayor público. ● Se recomienda el uso de tipografía palo seco estilo arial, helvética o similar. ● La mezcla de mayúsculas y minúsculas puede leerse y reconocerse más fácilmente que usando sólo mayúsculas. ● Evitar texto en vertical. ● Para la señalización en los inmuebles donde se indique una dirección, se deben colocar dentro del tablero los símbolos, texto y las flechas, los cuales deben ubicarse en el extremo del señalamiento hacia donde apunten. ● El señalamiento para indicar la dirección de la ruta accesible hacia un servicio, debe contener la señal informativa con el Símbolo Internacional de Accesibilidad a lo largo de la ruta y en los puntos de toma de decisión. ● Evitar el uso excesivo de señalamientos. ● El señalamiento debe estar colocado en áreas con buena iluminación natural o artificial, evitando sombras y reflejos. ● Los letreros proyectados exteriores se colocarán de forma que permitan una altura libre de 210 cm desde el nivel de suelo. 	<p>Ascensor accesible</p> 	<p>Escalera accesible</p> 	<p>Pasillo accesible</p> 
	<p>Habitación accesible</p> 	<p>Restaurante accesible</p> 	<p>Cafetería accesible</p> 
	<p>Baño de hombres accesible</p> 	<p>Baño de mujeres accesible</p> 	<p>Baño accesible para personas con discapacidad</p> 
			
	<p>Servicios especiales para personas con discapacidad</p>		
	<p>Ayuda a la recogida de alimentos de restaurantes de autoservicio.</p> 	<p>Ayuda en desplazamientos dentro del establecimiento Accesibilidad con acompañante</p> 	<p>Servicios sanitarios con barra</p> 
	<p>Admite perros guía de personas ciegas</p> 	<p>No hay accesibilidad</p> 	<p>Plano de situación de las habitaciones, servicios, entradas y salidas en braille</p> 
	<p>Información accesible</p> 	<p>Teléfono accesible</p> 	

Criterios de accesibilidad	Recomendaciones técnicas
<ul style="list-style-type: none"> ● Las señales situadas en el interior se ubicarán cerca de las puertas en la pared del lado de la cerradura a una altura entre 140 y 160 cm sobre el nivel del piso. ● Para determinar la altura a la que se colocarán las señales y paneles informativos, hay que prever esencialmente el tipo de señal o panel informativo del que se trata, pero también la altura de percepción de la/del receptor, que varía en función de su altura y de su posición. 	



50



REFERENCIAS

REFERENCIAS

Instituto Mexicano del Seguro Social (2000). Normas para la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad. México.

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (1999). Norma Técnica de Vivienda Infonavit. México.

Norma Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006, Accesibilidad de las Personas con Discapacidad a Espacios Construidos de Servicio al Público-Especificaciones de Seguridad, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 9 de enero de 2007.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 30 de mayo de 2011.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 11 de junio de 2003.

Ley para la Protección, Integración y Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Estado de México, publicada en el Periódico Oficial Gaceta del Gobierno, 31 de agosto de 2012.

Actualidad de los Servicios Públicos en México/ México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2009.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Recomendaciones para Organizar Eventos Accesibles [En línea]. 2015. <http://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GuiaBasica-Eventos-Accss-INACCCSS.pdf> [Consulta: 23 de julio, 2018.]

Gobierno del Estado de Querétaro, Construyendo una ciudad para todos. Catálogo de Recomendaciones de Accesibilidad para Personas con Discapacidad. Querétaro, La Sombra de Arteaga. Periódico Oficial del Gobierno del Estado, 2014.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Recomendaciones para Organizar Eventos Accesibles [En línea]. 2015. <http://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GuiaBasica-Eventos-Accss-INACCCSS.pdf> [Consulta: 23 de julio, 2018.]

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, México en cifras [En línea]. 2018. <<http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=15#tabMCcollapse-Indicadores>> [Consulta: 23 de julio, 2018.]

Gobierno de la Ciudad de México (2016). Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad. Ciudad de México, recuperado de http://www.data.seduvi.cdmx.gob.mx/portal/images/banners/banner_derecho/documentos/Manual_Normas_Tecnicas_Accesibilidad_2016.pdf.

Gobierno de la Ciudad de México (2006). Manual de Adecuación de Espacios Físicos: Instalación y Accesibilidad para las Unidades de Atención Ciudadana (UNAC). Ciudad de México, recuperado de <http://www.cgmaold.df.gob.mx/manuales/ManualEspaciosFisicosUNACfinal.pdf>.

Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para Personas con Discapacidad. Recomendaciones de Accesibilidad. México, recuperado de <http://www.libreacceso.org/wp-content/uploads/2013/09/manual.pdf>. Huerta, Jaime (2000). Discapacidad y Accesibilidad: La Dimensión Desconocida. Perú, recuperado de http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/920_gob422.pdf.

Rapoport, A, y López, F. (2005). Manual del Curso Básico: La Accesibilidad en el Servicio Público. España, recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2007/hdl_2072_4758/CURSO_BASICO_completo.pdf.

Secretaría Nacional de Discapacidad, SENADIS (2008). Acceso. Desarrollo de la Normativa Nacional de Accesibilidad en Temas de Urbanística y Arquitectura. Panamá, recuperado de <http://www.senadis.gob.pa/wp-content/uploads/documentos/manual-de-acceso.pdf>.

Boudeguer, A. y Prett, P. (2010). Ciudades y Espacios para Todos, Manual de Accesibilidad Universal. Santiago de Chile, recuperado de http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf.

Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, CONAPDIS (2009). Manual Instructivo para la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad. Escalando nuevas cumbres. Venezuela, recuperado de <https://cepafiqui.files.wordpress.com/2013/01/manual-de-accesibilidad-para-las-personas-con-discapacidad.pdf>.

Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Artes (2000). Accesibilidad al Medio Físico y al Transporte. Bogotá, Colombia, recuperado de <http://www.cnree.go.cr/documentacion/publicaciones/ACCESIBILIDAD%20AL%20MEDIO%20FISICO%20Y%20AL%20TRANSPORTE.pdf>.

Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, CONAPDIS (2009). Guía de Accesibilidad al Medio Físico. Ecuador, recuperado de http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/147_fr.pdf.

Álvarez, E. y Camisã, V. (2004). Guía Operativa de Accesibilidad para Proyectos de Desarrollo Urbano con Criterios de Diseño Universal. Banco Interamericano de Desarrollo, recuperado de <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/f7e4bf56-ddbf-4517-a0fa-a9ec198f903a/guia-accesibilidad.pdf?MOD=AJPERES>.



ANEXO

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y ACCESIBILIDAD

Las Telecomunicaciones y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han sido aliadas para que las personas con discapacidad tengan una vida más independiente; sin embargo, es necesario seguir desarrollando tecnologías y aplicaciones que coadyuven a que el acceso a los servicios públicos, a través de las herramientas digitales, sea en igualdad de condiciones.

Estas son algunas aplicaciones que ayudan a las y los usuarios con discapacidad a tener un mejor acceso a los servicios públicos, así como a los beneficios que la tecnología les puede brindar en sus actividades cotidianas.

Para personas con discapacidad auditiva

RogerVoice permite a las personas sordas o con problemas de audición intercambiar fácilmente llamadas telefónicas. El sistema de reconocimiento de voz capta el sonido que se realiza al hacer la llamada telefónica transformando esto en transcripciones al instante, por lo que las personas sordas pueden leer lo que no pueden oír. Para aquéllos que no hablan, síntesis de voz les permite escribir una respuesta, que *RogerVoice* hablará por ellos. El sistema permite hacer transcripciones sin fisuras y de manera confidencial. La aplicación reconoce actualmente a más de 80 idiomas y está disponible en casi todos los países incluyendo México.

Para personas con discapacidad visual

Loowi Suite se caracteriza principalmente por ser una agrupación de pequeñas funcionalidades, las cuales han sido concebidas con un único objetivo, hacer accesible el conjunto de funcionalidades de los *smartphones (Android)* a aquellas personas que tienen problemas de visión, además de ser una aplicación útil para usuarias(os). Con *Loowi Suite* se accede de una forma intuitiva y sencilla a las funciones básicas de un *smartphone* con ambientes contrastados, información oral y un sistema de vibración.

Blind Communicator es una app gratuita y de código libre disponible en siete idiomas, que permite que una persona con discapacidad visual pueda hacer uso de un *smartphone* o *tablet* de forma fácil e intuitiva, permitiendo realizar y recibir llamadas, mensajes, navegar por internet, escuchar música, hacer uso de una grabadora de voz, gestionar contactos y alarmas, etc. La app posee una guía de voz que informa a la o al usuario sobre su posición en la pantalla y opciones disponibles. Para desplazarse por los menús se debe deslizar el dedo para arriba o abajo y para seleccionar la opción deseada hay que deslizar el dedo para la derecha. Es compatible con *talkback* y permite el ingreso de información por reconocimiento de voz.

Para personas con diferentes tipos de discapacidad

Dilo es un comunicador disponible para descargar de manera gratuita bajo el sistema operativo Android, el cual permite que las personas con discapacidad se apoyen en el uso de frases ajustables de acuerdo a sus necesidades personales. Dichas frases se pueden reproducir en el altavoz del dispositivo o se pueden combinar con mensajes de texto o correo electrónico; asimismo, es importante señalar que las frases se agrupan en categorías para facilitar su clasificación.

Para personas con problemas de habla

Recorditt es la primera aplicación desarrollada por *Voiceitt.com* y fue creada para almacenar de manera automática grabaciones de voz para ayudar a personas con problemas de habla. Estas voces ayudan al desarrollo de la aplicación.

Talkitt es un programa con tecnología de punta que traduce sonidos ininteligibles en voz clara en tiempo real; es un producto que permite a las personas con problemas en el habla comunicarse con su propia voz. Este programa trabajará en cualquier idioma y puede ser fácilmente descargado a un teléfono inteligente, tableta o portátil y es completamente móvil. 



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN