PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Aprobado por Acuerdo PDH-104-2022, el día 22 de Julio de 2022.-

Guía de atención

A POBLACIONES EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD VÍCTIMAS DE VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS: PERSONAS LGBTIQ+, PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

2022

Documento		Versión	1.0
Guía de atención a poblaciones en condición de vulnerabilidad víctimas de violaciones de Derechos Humanos: Personas LGBTIQ+, Personas Mayores Y Personas Con Discapacidad		**No. Páginas**	26
	ELABORADO POR	**REVISADO POR**	**APROBADO POR**
Fecha	Julio - 2022	Julio - 2022	Julio - 2022
Área Responsable	Dirección de Cooperación y Relaciones Internacionales	Dirección de Planificación y Gestión Institucional	Procurador de los Derechos Humanos
Firma			

GUÍA DE ATENCIÓN

A POBLACIONES EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD VÍCTIMAS DE VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS: PERSONAS LGBTIQ+, PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

2022

Con el apoyo de:

Directorio

Jordan Rodas Andrade

Procurador de los Derechos Humanos

Miriam Catarina Roquel Chávez

Procuradora Adjunta I

Claudia Caterina Maselli Loaiza

Procuradora Adjunta II

Claudia Eugenia Caballeros Ordóñez

Secretaria General

Elaboración: Dirección de Cooperación y Relaciones Internacionales
Diagramación: Dirección de Planificación y Gestión Institucional
Diseño: Dirección de Comunicación Social

Impreso en Guatemala
Junio – 2022

Procurador de los Derechos Humanos
12 avenida 12-54, zona 1, Guatemala, Centro América
Teléfono: (502) 2424-1717
Web: www.pdh.org.gt
Denuncias al: 1555

Contenido

1. Presentación 2

2. Propósito y objetivos 3

2.1. Propósito 3
2.2. Objetivo General 3
2.3. Objetivos Específicos 3

3. Recomendaciones Generales 4

3.1. Comportamientos Basados en los Principios de igualdad y no discriminación 4
3.2. Garantizar Entornos Seguros, Accesibles, Privados y Tranquilos 4
3.3. Registros de Seguridad 5
3.4. Presentación 5
3.5. Manejo de la Información 5
3.6. Valorar el Estado Emocional de la Víctima de Violaciones de Derechos Humanos 6
3.7. Atención a la Persona Víctima de Violaciones de Derechos Humanos 7

4. Atención Especializada para Personas LGBTIQ+ 9

5. Atención Especializada para Personas Mayores 11

6. Atención Especializada para Personas con Discapacidad 13

6.1. Atención a Personas con Discapacidad Física 15
6.2. Atención a Personas con Discapacidad Visual 16
6.3. Atención a Personas con Discapacidad Auditiva 17
6.4. Atención a Personas con Discapacidad del Habla 18
6.5. Atención a Personas con Discapacidad Psicosocial 19
6.6. Atención a Personas con Discapacidad Intelectual 20

GUÍA DE ATENCIÓN A POBLACIONES EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD VÍCTIMAS DE VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS: PERSONAS LGBTIQ+[1], PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1. Presentación

La Procuraduría de Derechos Humanos es la institución encargada de la defensa de los derechos humanos que garantiza la Constitución Política de la República de Guatemala, por lo que todas las personas trabajadoras de la institución deben responder a este mandato, el cual se desarrolla en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos. Por lo tanto, el presente documento tiene por objeto ser una guía para el uso del personal en relación con la atención que se brinda a las personas que han sido víctimas de violaciones de derechos humanos.

Esta guía de atención está basada en los principios de derechos humanos como la libertad, igualdad, no discriminación, dignidad y el valor de la persona humana, con el fin de brindar atención con calidad y calidez a las personas usuarias de las diferentes dependencias de la PDH.

[1] Acrónimo de las palabras: lesbianas, gays, transgéneros, transexuales, bisexuales, intersexuales, *queer y otras*. Opinión Consultiva OC-24/17 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

2. Propósito y objetivos

2.1. Propósito

Señalar los criterios generales, con base a los cuales deben encaminarse las acciones institucionales destinadas a la atención a poblaciones en condición de vulnerabilidad víctimas de violaciones de derechos humanos: personas LGBTIQ+, personas mayores y personas con discapacidad, los que se implementaran de forma progresiva de conformidad con las condiciones financieras que permitan las modificaciones en infraestructura, y la contratación de las personas trabajadoras que sean necesarias.

2.2. Objetivo General

Atender con calidad y calidez a poblaciones en condición de vulnerabilidad víctimas de violaciones de derechos humanos: personas LGBTIQ+, personas mayores y personas con discapacidad basada en los principios de derechos humanos

2.3. Objetivos Específicos

- Promover una cultura de atención a poblaciones en condición de vulnerabilidad víctimas de violaciones de derechos humanos.
- Contar con guías e instrumentos institucionales necesarios para todo el quehacer institucional, como mecanismo atención a poblaciones en condición de vulnerabilidad víctimas de violaciones de derechos humanos.

3. Recomendaciones Generales

3.1. Comportamientos Basados en los Principios de igualdad y no discriminación

a. Revisar los prejuicios sociales y personales que tengan con relación al sexo, edad, etnia, discapacidad, orientación sexual, identidad y expresión de género, estatus migratorio, entre otros, conforme a los procesos de capacitación que se brindan en la institución;

b. Contar con el conocimiento idóneo respecto de las distintas poblaciones en condiciones de vulnerabilidad para erradicar los prejuicios sociales que discriminan y violentan a las personas víctimas de violaciones de Derechos Humanos por razones de sexo, edad, género, etnia, discapacidad, orientación sexual, identidad y expresión de género. Estos prejuicios pueden manifestarse en actos discriminatorios, excluyentes, revictimizantes y violentos.

Principio de igualdad: Supone la modificación de las circunstancias que impiden a las personas ejercer plenamente sus derechos y tener acceso a oportunidades de desarrollo mediante medidas estructurales, legales o de política pública. El objetivo de la igualdad sustantiva también exige una estrategia eficaz encaminada a corregir la representación insuficiente de la mujer y una redistribución de los recursos y el poder entre el hombre y la mujer[2].

3.2. Garantizar Entornos Seguros, Accesibles, Privados y Tranquilos

a. Asegurar que los espacios de atención de la Procuraduría de los Derechos Humanos para un trato de igualdad, no discriminación y libres de violencia;

b. Contar con espacios accesibles y privados para atender a las víctimas de violaciones de Derechos Humanos;

c. Informar, sensibilizar y concienciar al personal de la Procuraduría de los Derechos Humanos, sobre la atención centrada en la persona.

3.3. Registros de Seguridad

a. Evitar los registros invasivos;

b. Informar a las personas sobre las razones del registro de seguridad sobre sus objetos personales (bolsas, mochilas, celular) o en caso se active el sonido del arco detector de metales, para ello debe tomarse aspectos culturales, nivel educativo de la persona, su condición física, psicosocial o cognitiva.

3.4. Presentación

a. Presentarse dando su nombre, el cargo que ocupa en la institución, la función de la Procuraduría de Derechos Humanos y su alcance;

b. Explicar brevemente los principios de la Procuraduría de Derechos Humanos con énfasis en los principios de no discriminación y de igualdad sustantiva.

3.5. Manejo de la Información

a. Dar a conocer el proceso para manejar y registrar la información, así como las reglas de confidencialidad de la institución;

b. Obtener el consentimiento informado cuando sea necesario;

c. Conocer el marco legal del manejo de la información identificando datos sensibles que se refieren a características físicas o morales de las personas, hechos o circunstancias de la vida privada o actividades como hábitos personales origen, racial o étnico, ideologías y opiniones políticas, convicciones religiosas, estados de salud, discapacidad, vida sexual, familiar u otras cuestiones íntimas[2];

d. Es importante circular información respecto al tema de la confidencialidad y las buenas prácticas para que información constituida como secreto profesional y confidencial pueda ser manejada de acuerdo con el marco legal. Socializar la normativa nacional en relación a "Datos sensibles: "Datos sensibles o datos personales sensibles: Aquellos datos que se refieren a las

[2] Articulo 9 numeral 2 Ley de Acceso a la información

características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o actividad, tales como los hábitos personales, el origen racial, el origen étnico, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o las convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psicológicos, preferencia o vida sexual, situación moral y familiar u otras cuestiones íntimas de similar naturaleza" ;

e. En caso de divulgación de información confidencial, la Dirección de Recursos Humanos procederá conforme a las normas internas y a la ley[3].

3.6. Valorar el Estado Emocional de la Víctima[4] de Violaciones de Derechos Humanos

a. Verificar si la víctima está en condiciones para presentar la denuncia y actuar conforme a las prácticas establecidas por la institución;

b. En casos de que la víctima requiera, de servicios médicos, psicológicos o jurídicos para garantizar su seguridad e integridad, derivar a una instancia idónea[5];

c. Apoyarse en personal especializado de la Procuraduría de Derechos Humanos cuando desconoce cómo proceder;

d. Contactar al personal de la instancia que derivó a la víctima para brindarles la información y guía necesaria para una correcta atención.

[3] Ley de Acceso a la Información, Artículo 67 "el servidor, funcionario o empleado público que revelare o facilitare la revelación de información de la que tenga conocimiento por razón del cargo y que por disposición de ley o de la Constitución Política de la República de Guatemala sea confidencial o reservada, será sancionado con prisión de cinco a ocho años e inhabilitación especial por el doble de la pena impuesta y multa de cincuenta mil a cien mil Quetzales".

[4] Principio V, Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones.

[5] Es importante que la Procuraduría de los Derechos Humanos sistematice la información para la derivación a nivel central y regional de las víctimas de Derechos Humanos, en casos que requieran una atención que rebasa la competencia institucional.

3.7. Atención a la Persona Víctima de Violaciones de Derechos Humanos[6]

Víctima: toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación manifiesta de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario. Cuando corresponda, y en conformidad con el derecho interno, el término "víctima" también comprenderá a la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización[7].

a. Tratar en forma cálida y con empatía a la persona víctima de la violación de Derechos Humanos, como por ejemplo respetar su capacidad de decisión, y ofrecer un trato digno y respetuoso;

b. Realizar el abordaje con naturalidad, claridad, cordialidad, y sencillez;

c. Cumplir con las recomendaciones establecidas para la toma de la denuncia;

d. Utilizar un lenguaje claro e inclusivo, con la terminología correcta para evitar la reproducción de roles, estereotipos y prejuicios que generan violencia;

e. Hablar con la persona a un mismo nivel, es decir, la silla que se le brinde para sentarse debe estar al mismo nivel del escritorio y silla de quien la está atendiendo, debe verle hacía los ojos y su postura debe proyectarse relajada, evite expresar gestos que denotan cansancio o aburrimiento y evite el uso de celular;

f. Contar con personal especializado, para la atención a personas conforme al sexo, la edad, orientación sexual, identidad y expresión de género, discapacidad entre otros; personal que será contratado de manera progresiva de conformidad con la disponibilidad financiera.

g. Evitar la revictimización;

h. Hablar a solas con la persona víctima cuando existen relaciones desiguales de poder que puedan viciar la declaración de la víctima;

i. Motivar la narración de los hechos sin interrumpir y culpabilizar;

---

[6] Principio V, Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones.

j. Escuchar en forma activa, atenta y de manera comprensiva; demostrar empatía y no juzgar o culpabilizar; si es el caso busque tranquilizar a la persona afectada sin hacer falsas promesas;

k. Evitar emitir juicios de valor[7] respecto a los hechos relatados por la persona víctima de violaciones de derechos humanos;

l. Verificar las circunstancias reales y de contexto para establecer el grado de riesgo o peligro de la víctima;

m. Tomar todas las medidas que sean necesarias, tendientes a impedir la continuación de las violaciones de derechos humanos;

n. Tener en cuenta el estrés postraumático que puede estar viviendo la víctima;

o. Promover la derivación o acompañamiento a la instancia correspondiente cuando la denuncia presentada (telefónica, en línea o presencial) no sea competencia institucional;

p. Implementar, en forma progresiva y de conformidad con la disponibilidad presupuestaria, páginas web con diseño universal para la accesibilidad de la información de las personas conforme a su escolaridad, discapacidad, edad, multiculturalidad y multilingüismo;

q. Realizar procesos formativos inclusivos para asegurar la igualdad por razones de discapacidad, edad, multiculturalidad, multilingüismo.

[7] Juicio de valor: valoración que realiza una persona acerca de algo o alguien y que es el resultado de someterlos a sus ideas, valores personales, experiencias, creencias y entorno particulares.

4. Atención Especializada para Personas LGBTIQ+[8]

Identidad de género: La identidad de género es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento; esta incluye la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar –o no– la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales. La identidad de género es un concepto amplio que crea espacio para la autoidentificación, y que hace referencia a la vivencia que una persona tiene de su propio género. Así, la identidad de género y su expresión también toman muchas formas, algunas personas no se identifican ni como hombres ni como mujeres, o se identifican como ambos[9].

a. Permitir, si la víctima lo desea, expresar su orientación sexual, identidad o expresión de género y sistematizarlo[9];

b. Tener en cuenta que nadie tiene la obligación de revelar su orientación sexual o identidad de género;

c. Sensibilizarse y conocer las necesidades de las personas LGBTIQ+ para atender en forma diferenciada y especializada;

d. Aceptar la auto identidad y expresión de género y orientación sexual, así como cada persona decide expresar su género sin etiquetarla;

e. Consignar en el sistema el nombre legal y el nombre social[10] conforme a su auto identidad;

[8] Opinión Consultiva 24/17, Corte Interamericana de Derechos Humanos

[9] Expresión de género: Se entiende como la manifestación externa del género de una persona, a través de su aspecto físico, la cual puede incluir el modo de vestir, el peinado o la utilización de artículos cosméticos, o a través de manerismos, de la forma de hablar, de patrones de comportamiento personal, de comportamiento o interacción social, de nombres o referencias personales, entre otros. La expresión de género de una persona puede o no corresponder con su identidad de género autopercibida (Opinión Consultiva 24/17, Corte Interamericana de Derechos Humanos).
Orientación sexual: Se refiere a la atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a las relaciones íntimas o sexuales con estas personas (Opinión Consultiva 24/17, Corte Interamericana de Derechos Humanos).

[10] Nombre social: muchas personas trans adoptan un nombre social con la finalidad de tener un nombre adecuado a su identidad de género. Si bien existe la posibilidad de cambiar legalmente el nombre, hay muchas personas que no lo han realizado. El nombre social es el que utilizan en su vida cotidiana y con el que suelen ser conocidas en su entorno. En este caso es importante preguntarle si tiene un nombre social y, aun cuando figure otro nombre en su documento de identidad, referirse siempre a la persona con el nombre social, incluso en los todos los documentos y diligencias donde

f. Llamar a la persona durante todas las diligencias con su nombre social y utilice el vocabulario acorde con el género que expresa la víctima, ello le permite a la persona contar con el derecho de tener un nombre con el que se sienta identificada[11];

g. No poner comillas alrededor del nombre o alrededor del pronombre que refleja su identidad de género[12];

h. Tomar en cuenta la interseccionalidad si es una persona LGBTIQ+ en relación con la edad, etnia, discapacidad, religión, estatus migratorio entre otros;

i. Reconocer las formas tradicionales de violencia que sufren las personas LGBTIQ+, como en el caso de la violencia basada en prejuicio, los crímenes de odio, la violencia jerárquica y simbólica, la negligencia y el abandono;

j. Analizar relaciones de poder que se dan en el contexto de los hechos denunciados relacionados con las personas LGBTIQ+;

k. Identificar dentro de los hechos narrados, si la violencia fue motivada por odio o prejuicio relacionado con la orientación sexual, identidad o expresión de género;

l. No burlarse de la persona LGBTIQ+;

m. Permitir que las personas usuarias hagan uso de los sanitarios conforme a su elección, según las condiciones del inmueble y la disponibilidad financiera lo permita;

actúe, aun cuando ella no esté presente. Estándares Mínimos de Atención Diferenciada para Personas LGBTI en Movimiento en Guatemala. ACNUR – LAMBDA. 2016.

[11] CIJ Comisión Internacional de Juristas, Orientación sexual e identidad de género y Derecho Internacional de los Derechos Humanos, Guía para Profesionales No. 4 Ginebra, 2009.

[12] Modelo De Lineamientos Para La Atención Especializada Dirigida A La Población Sexualmente Diversa Por Parte De Las Instituciones De Derechos Humanos.

5. Atención Especializada para Personas Mayores[13]

Persona Mayor: Aquella de 60 años y más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor[14].

a. Ofrecer servicios de apoyo acorde a la situación y condición de la persona mayor, por ejemplo: proporcionar una lupa, un lapicero, una silla para sentarse, un apoyo para caminar;

b. La atención a personas mayores de 60 años podrá realizarse con el apoyo de personal especializado de la defensoría de las personas mayores, cuando se considere necesario.

c. Sensibilizarse y conocer la situación y condición para atender en forma preferencial y especializada a las personas mayores;

d. Tomar en cuenta, desde el inicio, que la persona mayor a quien se le brinda la atención puede ser analfabeta o cuente con un grado de escolaridad muy bajo, para buscar y aplicar estrategias de comunicación adecuadas;

e. Preguntar, en el caso de que la persona mayor tenga dificultades auditivas, si desea comunicarse por medios escritos;

f. Tomar en cuenta la interseccionalidad[14] si es una persona mayor en relación con la situación y condición, etnia, la orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, estatus migratorio, discapacidad, entre otros;

g. Reconocer las formas tradicionales de maltrato y/o violencia que sufren las personas mayores, como en el caso de la violencia basada en prejuicio, los crímenes de odio, la violencia jerárquica y simbólica, la negligencia y el abandono;

h. Analizar relaciones de poder que se dan en el contexto de los hechos con las personas mayores;

---

[13] Artículo 2 de la Convención Interamericana Sobre La Protección De Los Derechos Humanos De Las Personas Mayores.

[14] Interseccionalidad: Es una herramienta para el análisis que aborda múltiples discriminaciones y ayuda a entender la manare en que conjuntos diferentes de identidades influyen sobre el acceso que se pueda tener a derechos y oportunidades. (AWID, 2004; p. 1)

i. Identificar si en los hechos narrados pudo haber móvil de odio o prejuicio por razones de edad;

j. Utilizar el término personas mayores o bien persona adulta mayor, evite utilizar un vocabulario estigmatizador que provoque un maltrato hacía ellos, palabras como "ancianos/as", "viejitos/as", "abuelito/as" u otros, así como el uso de diminutivos;

k. Llamar a la persona por su nombre como lo haría con cualquier persona, evite calificar o nombrar a una persona relacionada con la edad, es parte del respeto a la dignidad del otro[15], o bien preguntar cómo prefieren que le llamen;

l. Garantizar la atención centrada en la persona;

m. Preguntar si requiere ayuda, pero siempre promover el derecho que les asiste de la autonomía y la independencia;

n. Respetar el espacio privado de la persona mayor, evite tomar acciones como tomarles del brazo o cualquier apoyo que utilice;

o. Dirigirse a la persona mayor y no a su acompañante, en el caso es que la persona mayor se presenta acompañada. Si considera que es necesario hablar a solas con la persona mayor solicite que el acompañante se retire un momento;

p. Dejar que las personas mayores decidan que pueden o no hacer; no tome decisiones por ellas;

q. Mantener las vías de evacuación en casos de emergencias despejadas o libres para facilitar la seguridad de las personas mayores;

r. Brindar una atención preferente y prioritaria, circunstancia que debe ser de público conocimiento[16];

s. Cumplir con la atención preferencial que tienen derecho las personas mayores conforme a normativa nacional[17] que implica la celeridad de los procesos administrativos, entre otros.

---

[15] Protocolo de Asistencia Jurídica Para Adultos Mayores. Corporaciones de Asistencia Judicial Ministerio de Justicia de Chile Santiago agosto 2013.
[16] Protocolo de Asistencia Jurídica Para Adultos Mayores. Corporaciones de Asistencia Judicial Ministerio de Justicia de Chile Santiago agosto 2013.
[17] Artículo 4 del Decreto Número 2-97 del Congreso de la República. Refiere que instituciones públicas, entidades autónomas y descentralizadas, así como del sector

6. Atención Especializada para Personas con Discapacidad[18]

a. Permitir, si la persona lo desea, expresar su discapacidad;

b. Tener en cuenta que nadie tiene la obligación de revelar su discapacidad;

c. Ofrecer servicios de apoyo acorde a las necesidades conforme a su discapacidad;

d. Sensibilizarse y conocer las necesidades para atender en forma diferenciada y especializada para las personas en condición de discapacidad;

Discapacidad: Significa una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social[19].

e. Tomar en cuenta la interseccionalidad, si es una persona en condición de discapacidad en relación con la edad, etnia, la orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, estatus migratorio entre otros;

f. Reconocer las formas tradicionales de violencia que sufren las personas en condición de discapacidad, como en el caso de la violencia basada en prejuicio, los crímenes de odio, la violencia jerárquica y simbólica, la negligencia y el abandono;

g. Analizar relaciones de poder que se dan en el contexto de los hechos denunciados relacionados con las personas en condición de discapacidad;

h. Identificar si en los hechos narrados pudo haber móvil de odio o prejuicio por razones de discapacidad;

i. Llamar a la persona por su nombre como lo haría con cualquier persona, evite calificar o nombrar a una persona por su deficiencia o discapacidad, es parte del respeto a la dignidad del otro[19];

---

privado deben brindar un trato preferencial cuando se presenten a realizar gestiones personales.

[18] Artículo 1 Convención Interamericana contra todas las formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad.

[19] Ibid. Pag, 25.

j. Utilizar el término personas con discapacidad, no "minusválido", "especiales" u otros. Evite el uso de diminutivos[20];

k. Evitar centrar toda su atención en la discapacidad[21];

l. Brindar atención diferenciada a las personas en condición de discapacidad;

m. Preguntar a la persona en condición de discapacidad si requiere ayuda, pero siempre promover la autonomía personal de las personas con discapacidad;

n. Respetar el espacio privado de la persona en condición de discapacidad, evite acciones como tomarles del brazo, empujar la silla de ruedas, bastón, quitarle atención al perro guía, entre otras;

o. Dirigirse directamente a la persona en condición de discapacidad como sujeta de derechos. Nunca ignorar a la persona o dirigirse prioritariamente a su acompañante o intérprete[22].

p. Dejar que las personas en condición de discapacidad decidan que pueden o no hacer;

q. Mantener las vías de evacuación en casos de emergencias despejadas o libres para facilitar la seguridad de las personas en condición de discapacidad;

r. No burlarse de la persona con discapacidad.

[20] CONADI. Acción Conjunta para una participación plena. Terminología sobre discapacidad y formatos de información accesible.
[21] CRPD/C/GC/6, Observación general núm. 6 (2018) sobre la igualdad y la no discriminación. Informe Audiencia temática Acceso a la justicia de personas con discapacidad. 154 periodo de Sesiones, Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Marzo 2015.
[22] Oficina de Alto Comisionado para los Derechos humanos. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Material de promoción. Serie de Capacitación Profesional Nº 15.

6.1. Atención a Personas con Discapacidad Física[23]

a. Evitar apoyarse en la silla de ruedas;

b. Atender a la persona en silla de ruedas a la misma altura en que se encuentra;

c. Poner al alcance de la persona en condición de discapacidad su ayuda técnica como bastones, muletas o silla de ruedas;

d. Evitar empujar la silla de ruedas si la persona en condición de discapacidad no se lo solicita;

e. Contar con espacios de trabajo y atención accesibles para las personas en condición de discapacidad física, realizando ajustes razonables y progresivos conforme los recursos disponibles, como: pisos antideslizantes, rampas en los desniveles, ascensores, baños accesibles, anchos de puerta para acceso de sillas de rueda entre otros;

f. Señalizar en el edificio las vías más accesibles para las personas con discapacidad conforme los recursos financieros lo permitan;

g. Evitar agarrar los brazos o manos de las personas usuarias de muletas o bastones;

h. Ofrecer a la persona en condición de discapacidad la silla en la que prefiere sentarse y sentirse segura.

Discapacidad Física: Déficit (anomalía o pérdida) de las funciones las funciones relacionadas con el movimiento y la movilidad, incluyendo las funciones de los huesos, los músculos, las articulaciones y los reflejos[24].

[23] Organización Mundial de la Salud (2001) Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF.

6.2. Atención a Personas con Discapacidad Visual[24]

Discapacidad Visual: Déficit (anomalía o pérdida) de las funciones sensoriales relacionadas con percibir la presencia de luz y sentir la forma, el tamaño y el color de un estímulo visual[25].

a. Señalizar el inmueble donde se atiende con rotulación en relieve alto, colores contrastantes y braille a una altura que la persona con discapacidad visual pueda tener acceso sin dificultad. Así como señalizar el piso si fuese posible con texturas diferentes codificadas. Todo ello en forma progresiva conforme la disponibilidad financiera lo permita;

b. Permitir que ingrese al inmueble con su animal de asistencia, no distraer al animal de asistencia;

c. Caminar del lado opuesto al animal de asistencia que tenga la persona;

d. Utilizar mensajes audibles para indicar el turno de atención, lo que se implementara de conformidad con las condiciones financieras disponibles;

e. Presentarse dando su nombre y el cargo que ocupa en la Procuraduría de Derechos Humanos;

f. Ofrecer el brazo y describir el entorno en caso de que solicite la persona ser guiada e indicar a la persona donde está;

g. Disponer información audible, letras grandes y/o si lee braille en esa codificación, lo que se implementara de manera progresiva de conformidad con las condiciones financieras disponibles;

h. Evitar expresiones idiomáticas como “nos vemos” o un “gusto verlas” en caso de personas con discapacidad visual;

[24] Organización Mundial de la Salud (2001) Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF.

6.3. Atención a Personas con Discapacidad Auditiva[25]

a. Preguntar a la persona como desea que se comuniquen ya sea con interpretación en lenguaje de señas o lenguaje gestual visual, lectura de labios en forma escrita, según se cuente con el personal idóneo, o en su caso coordinar con instituciones especializadas en este lenguaje para la atención debida;

b. En caso de tener mayor asertividad en la comunicación, solicitar y/o coordinar el apoyo de una persona que interprete en lengua de señas, lenguaje gestual visual u otros medios de comunicación alternativa y aumentativa;

Discapacidad Auditiva: déficit (anomalía o pérdida) de las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad[26].

c. Sí la persona que se atiende, es acompañada por una persona intérprete de su confianza, permitir que lo auxilie durante el proceso de atención;

d. No elevar la voz cuando se comunica con una persona con discapacidad auditiva;

e. Hablar mostrando sus labios sin gesticulaciones exageradas cuando se comunica con personas con discapacidad auditiva que lee labios;

f. Evitar utilizar lenguaje abstracto cuando se comunica con una persona con discapacidad auditiva;

g. Procurar atender a la persona con discapacidad auditiva con intérprete de lengua de señas o gestual visual, recuerde siempre dirigirse a la persona con discapacidad auditiva y no a la persona intérprete;

h. En los casos donde no se dispone de una persona que interprete el lenguaje de señas, disponer de estrategias de atención, en las que puede utilizar la comunicación escrita;

i. Indicar si puede comunicarse por medios escritos con sus teléfonos celulares.

---

[25] Organización Mundial de la Salud (2001) Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF.

6.4. Atención a Personas con Discapacidad del Habla[26]

Discapacidad del Habla: Déficit (anomalía o pérdida) de las funciones implicadas en la producción de diferentes sonidos mediante el paso de aire a través de la laringe. Funciones de producción del flujo y ritmo del habla[27].

a. Prestar atención sin interrupción y dejar que termine las oraciones la persona con discapacidad del habla, evite completar o terminar las oraciones de la persona que atiende;

b. Solicitar si no comprende que repita la frase o que escriba lo que desea o que se exprese de la forma que más se le facilite.

[26] Organización Mundial de la Salud (2001) Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF.

6.5. Atención a Personas con Discapacidad Psicosocial[27]

Discapacidad Psicosocial: Déficit (anomalía o pérdida) de las funciones mentales generales, y su desarrollo a lo largo del ciclo vital, requeridas para entender e integrar de forma constructiva varias funciones mentales que conducen a la obtención de habilidades interpersonales necesarias para establecer interacciones sociales recíprocas tanto a lo referente al significado ya la finalidad[28].

a. Identificar si la persona manifiesta comportamientos de ansiedad, nerviosismo, actitud ausente u otras, para brindar el trato diferenciado;

b. Atender con prioridad a las personas con discapacidad psicosocial;

c. Preguntar qué le hace sentirse más cómoda a la persona con discapacidad psicosocial, por ejemplo: si se siente cómoda en el lugar o desea un lugar más privado o amplio, si prefiere estar acompañada de alguien, entre otros;

d. Reducir en lo posible las situaciones de estrés que pueda estar viviendo la persona en condición de discapacidad psicosocial, como ruidos fuertes o interrupciones de otras personas;

e. Permitir que la persona en condición de discapacidad psicosocial, si lo desea, este acompañada de una persona de confianza;

f. Buscar apoyo, en caso de descompensación de la persona en condición de discapacidad psicosocial, con la persona acompañante o personal capacitado.

[27] Organización Mundial de la Salud (2001) Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF.

6.6. Atención a Personas con Discapacidad Intelectual[28]

a. Comunicarse con lenguaje concreto y no abstracto;

b. Tratar a la persona conforme a su edad cronológica no infantilizarla;

c. Permitir que la persona con discapacidad intelectual, si lo desea, este acompañada de una persona de confianza;

d. Permitir con paciencia que la persona exprese sus deseos y pensamientos;

e. Preguntar de modo neutro para obtener información fidedigna;

f. Utilizar medios alternativos de comunicación si fuese necesario para facilitar la comunicación de la persona con discapacidad intelectual, como imágenes, ademanes entre otros.

Discapacidad Intelectual: Déficit (anomalía o pérdida) de las funciones mentales generales necesarias para comprender e integrar de forma constructiva las diferentes funciones mentales, incluyendo todas las funciones cognitivas y su desarrollo a lo largo del ciclo vital[29].

[28] Organización Mundial de la Salud (2001) Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF.

12 avenida, 12-54, zona 1
Guatemala, Ciudad, C.A
(502) 2424 1717
pdh@pdh.org.gt
www.pdh.org.gt

Denuncias al:
1555
@PDHgt