

Guías para la participación de personas con discapacidad en procesos de consulta

BLOQUE 2

Guías con orientaciones
específicas de accesibilidad
según tipo de discapacidad



Guía 12:
***Algunas medidas de
accesibilidad para personas
con discapacidad intelectual***



4 ave. 12-48 zona 10, 01010 Guatemala
Tel. 2383-3400
www.oacnudh.org.gt | ohchr-guatemala@un.org
X @Oacnudh_GT f OACNUDHGuatemala

Con la contribución de



Esta publicación fue posible gracias a fondos del UNPRPD MPTF. Sin embargo, no refleja necesariamente la postura oficial del UNPRPD MPTF.

Esta publicación puede utilizarse libremente con fines no comerciales y de uso justo, con el debido reconocimiento de los socios y del UNPRPD MPTF.



Guía 12: Algunas medidas de accesibilidad para personas con discapacidad intelectual



Use lenguaje sencillo y palabras simples.



Use frases e instrucciones cortas. Repita las instrucciones usando diferentes palabras simples.



Si usa alguna palabra difícil o desconocida, explique de la forma más sencilla su significado.



El uso de ejemplos puede hacer que sea más fácil de entender lo que está diciendo. Siempre pregúntele a la persona si con la forma que lo explica le está entendiendo o si prefiere que lo haga de otra manera.



Respete el ritmo que la persona necesite para expresarse: no complete sus frases, espere a que ella termine de decirlas.



Apóyese en imágenes realistas de los temas que necesite explicar.



Si está dirigiendo alguna actividad: diga desde el inicio que pueden avisarle si necesitan que vaya más despacio, que explique más o que repita algo que no entiendan; y haga pausas cada cierto tiempo para preguntar si le están entendiendo.



Si va a hacer material escrito, investigue acerca de la lectura fácil para escribirlo de una forma que la persona pueda entenderlo mejor.



Conozca y garantice diferentes sistemas de comunicación. Por ejemplo, comunicación por imágenes.



Puede considerar hacer una reunión previa con las personas con discapacidad intelectual para compartirles información sobre la consulta para que puedan participar mejor en la misma. También puede considerar hacer una consulta paralela únicamente con este grupo para asegurar que sea accesible e interesante para ellas.



Si la persona va acompañada por un asistente personal o familiar, asegure que él o la asistente entienda su rol de acompañamiento y no tome el lugar de la persona. Puede considerar una formación o actividad paralela para asistentes y familiares.



Revise la guía **Escuchar Incluir Respetar: Lineamientos internacionales para una participación inclusiva** de Inclusion International y Down Syndrome International (2022).

Está disponible en:
<https://www.listenincluderespect.com/es>



**Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas
para los Derechos Humanos en Guatemala**

4 ave. 12-48 zona 10, Ciudad de Guatemala, Guatemala
Tel. 2382-3400

www.oacnudh.org.gt | ohchr-guatemala@un.org

✉ @Oacnudh_GT

📺 f OACNUDHGuatemala

Guía 13:
***Algunas medidas de
accesibilidad para personas
con discapacidad psicosocial***



NACIONES UNIDAS
DERECHOS HUMANOS
OFICINA DEL ALTO COMISIONADO

Guatemala



4 ave. 12-48 zona 10, 01010 Guatemala
Tel. 2383-3400
www.oacnudh.org.gt | ohchr-guatemala@un.org
X @Oacnudh_GT f OACNUDHGuatemala

Con la contribución de



Esta publicación fue posible gracias a fondos del UNPRPD MPTF. Sin embargo, no refleja necesariamente la postura oficial del UNPRPD MPTF.

Esta publicación puede utilizarse libremente con fines no comerciales y de uso justo, con el debido reconocimiento de los socios y del UNPRPD MPTF.



Guía 13: Algunas medidas de accesibilidad para personas con discapacidad psicosocial



Reconozca que la discapacidad psicosocial incluye un amplio espectro de personas que tienen necesidades diferentes. Cuando pueda, conozca antes las necesidades de cada persona y planifique a nivel individual.



Demuestre interés en saber cómo está la persona, pero respetando su espacio y privacidad.



Dele la confianza para hablar de salud mental de forma libre, sin discriminación ni prejuicios.



Si la persona está muy nerviosa o intranquila, pregunte si puede apoyarla estando cerca o si prefiere que le dé su espacio a solas.



Si es necesario, pregúntele si toma algún medicamento, en qué momento lo debe tomar y dónde lo tiene, por si necesita de su apoyo en alguna crisis. Esta información debe ser manejada de manera confidencial.



Designa una persona para ser el punto de apoyo en cada actividad. Esta es la persona que deberá tener la información de apoyos confidenciales.



Evite sonidos muy fuertes o imágenes con demasiados colores, cambios o movimientos.



Respete el ritmo al que trabaja la persona, incluyendo la necesidad de repetir información o enfocarse en un tema.



Piense en dosificar el contenido sin llenar demasiado la actividad. Considere la importancia de las pausas y actividades en diferentes espacios.



Si puede, tenga un espacio privado con pocos estímulos visuales y auditivos que las personas puedan usar.



No se sienta ofendido/a por conductas usualmente consideradas de “mala educación” como no ver a los ojos o no responder una pregunta.



Debido al alto nivel de estigma y discriminación contra personas con discapacidad psicosocial, asegure total confidencialidad a las personas y respeto por la manera en la que prefieran identificarse o reconocerse en relación a su discapacidad. Ninguna persona debe ser obligada a identificarse públicamente con alguna discapacidad.



A nivel general, invierta recursos en visibilizar la situación de las personas con discapacidad psicosocial y reducir el estigma y la discriminación en su contra. Esto apoyará a identificar a más personas con quienes consultar y que estas le vean como un espacio seguro en donde participar.



Reconozca que las personas con discapacidad psicosocial no están formalmente organizadas. Para ello, asegure difundir la invitación al proceso de consulta por diferentes medios y permita participación a modo individual de personas con discapacidad psicosocial.



El equipo que acompaña el proceso de consulta debe estar capacitado en el manejo respetuoso de crisis psicosocial, actuando con empatía hacia las personas que participan.





**Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas
para los Derechos Humanos en Guatemala**

4 ave. 12-48 zona 10, Ciudad de Guatemala, Guatemala
Tel. 2382-3400

www.oacnudh.org.gt | guatemala@ohchr.org

✉ @Oacnudh_GT

📺 f OACNUDHGuatemala

Guía 14: Algunas medidas de accesibilidad para personas con autismo



NACIONES UNIDAS
DERECHOS HUMANOS
OFICINA DEL ALTO COMISIONADO

Guatemala



4 ave. 12-48 zona 10, 01010 Guatemala
Tel. 2383-3400
www.oacnudh.org.gt | ohchr-guatemala@un.org
X @Oacnudh_GT f OACNUDHGuatemala

Con la contribución de



Esta publicación fue posible gracias a fondos del UNPRPD MPTF. Sin embargo, no refleja necesariamente la postura oficial del UNPRPD MPTF.

Esta publicación puede utilizarse libremente con fines no comerciales y de uso justo, con el debido reconocimiento de los socios y del UNPRPD MPTF.



Guía 14: Algunas medidas de accesibilidad para personas con autismo



Recuerde que el autismo es un espectro y las personas con autismo pueden tener una variedad de características, no asuma que todas las personas con autismo necesitan los mismos apoyos.



Conozca a las personas con quienes realizará la consulta antes de la misma, para asegurar que la consulta se ajuste a sus necesidades.



Asegúrese de preguntar sobre los sistemas de comunicación para saber cuáles necesita y tener acceso al sistema de comunicación aumentativo o alternativo, en el caso de que necesite utilizarse (computador, intercambio de imágenes, celular, tablet o aplicación específica).



Hay que considerar que es posible que se requiera un apoyo humano – asistente o familiar.

Considere en que aspectos puede que su equipo no tenga los conocimientos o capacidades para lograr una comunicación efectiva. En estos casos, contrate a personas u organizaciones que conozcan mejor a las personas con quienes quiera consultar para que le asesoren o lideren la consulta.

Sea amable y transmita a la persona que le interesa cómo se encuentra y si tiene alguna necesidad para iniciar o mantener la conversación.



Organice sistemáticamente el proceder de la consulta (paso a paso), de forma que sea clara y predecible. Comunique esto en forma sencilla y con imágenes.

Utilice un lenguaje concreto y sencillo.

Es importante evitar frases con analogías, sarcasmo, ironía y doble sentido.



Simplifique lo más posible cualquier tipo de indicación.

Tome en cuenta que, aunque la persona no tenga mucho contacto visual, no significa que no esté atenta.

Evite el contacto físico si a la persona le hace sentirse incomoda.



Dé un tiempo de espera o descanso si la persona lo requiere o si se observa que es necesario, entre las preguntas o para esperar la respuesta.

Ofrezca retroalimentación de manera precisa y específica durante el desarrollo de la consulta.

Utilice un tono de voz que le permita mantener la atención en la interacción, así como en preguntas que se realicen.



Redireccione la atención en caso sea necesario. Esto puede hacerse a través de repetir la pregunta o indicación de forma más concreta y con otras palabras.

La comunicación tiene que realizarse de acuerdo con la edad, evitando infantilizar a la persona.

Ajustes adicionales sugeridos:

Incluir materiales de consulta en formatos accesibles, como videos con subtítulos o pictogramas, según las características del grupo.



Considerar el ambiente físico de la consulta, procurando minimizar estímulos sensoriales intensos (luces fuertes, ruidos, etc.) que puedan generar incomodidad.

Realizar una evaluación previa del espacio y establecer “zonas tranquilas” si la consulta es presencial.





**Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas
para los Derechos Humanos en Guatemala**

4 ave. 12-48 zona 10, Ciudad de Guatemala, Guatemala
Tel. 2382-3400

www.oacnudh.org.gt | ohchr-guatemala@un.org

✉ @Oacnudh_GT

📺 f OACNUDHGuatemala

Guía 15: Algunas medidas de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva



NACIONES UNIDAS
DERECHOS HUMANOS
OFICINA DEL ALTO COMISIONADO

Guatemala



4 ave. 12-48 zona 10, 01010 Guatemala
Tel. 2383-3400
www.oacnudh.org.gt | ohchr-guatemala@un.org
X @Oacnudh_GT f OACNUDHGuatemala

Con la contribución de



Esta publicación fue posible gracias a fondos del UNPRPD MPTF. Sin embargo, no refleja necesariamente la postura oficial del UNPRPD MPTF.

Esta publicación puede utilizarse libremente con fines no comerciales y de uso justo, con el debido reconocimiento de los socios y del UNPRPD MPTF.

Canada

Guía 15: Algunas medidas de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva

Pregúntele a la persona si usa lengua de señas, lenguaje oral o las dos; y la forma en que prefiere comunicarse.

Pregunte a las personas qué otras formas de comunicación prefieren utilizar, por ejemplo, lectura y escritura o si necesita apoyos visuales.

Pregunte si tiene un/a intérprete de preferencia, especialmente al tratar temas delicados, por ejemplo, una consulta sobre un proyecto de violencia sexual. Si la persona quiere a su propio intérprete, **asegure** incluir a este intérprete en el equipo de trabajo de la consulta y en las sesiones de planificación.



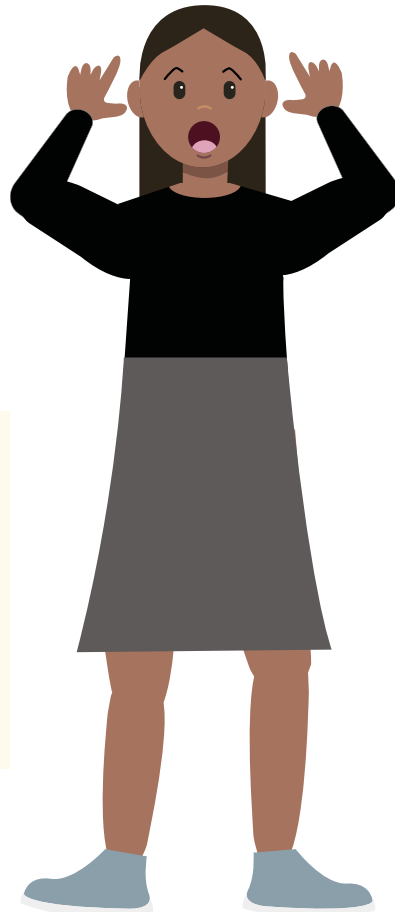


Asegure siempre que haya intérprete de lengua de señas, pero teniendo en cuenta que no hay una lengua de señas universal y que la LENSEGUA no está estandarizada a nivel nacional. Además, algunas personas pueden necesitar apoyo de su propio o propia intérprete.



Tenga al menos dos intérpretes de lengua de señas para que puedan trabajar en relevo cada 30-40 minutos. En actividades largas (más de 3 horas), considere tener 3 intérpretes. Las y los intérpretes deben apoyarse entre sí para asegurar que toda la información llegue a las personas sordas y entender que su participación en la actividad es para prestar un servicio, no para participar.

En eventos internacionales puede apoyar tener una intérprete de señas internacional, pero se deben considerar también intérpretes de señas locales.



Al finalizar las actividades **pida** a las personas evaluar el trabajo de las y los intérpretes. Con el tiempo, desarrolle un listado de intérpretes de confianza y con quienes las personas se sienten cómodas.

En algunos casos personas sordas con mayor acceso a la información o algún nivel de audición pueden apoyar a transmitir la información a otras personas sordas. En estos casos, estas personas deberían ser consideradas parte del equipo y deben ser remuneradas, no son participantes. Estas personas también pueden apoyar a evaluar el trabajo de las y los intérpretes.



Llame la atención de la persona con una seña antes de hablarle, para asegurar que sepa que va a comunicarse con ella y pueda ponerle atención.

Háblele a la persona con discapacidad auditiva al mismo volumen que a cualquier otra persona, sin gritar.

Diríjase a la persona con discapacidad auditiva, no a su intérprete de lengua de señas.

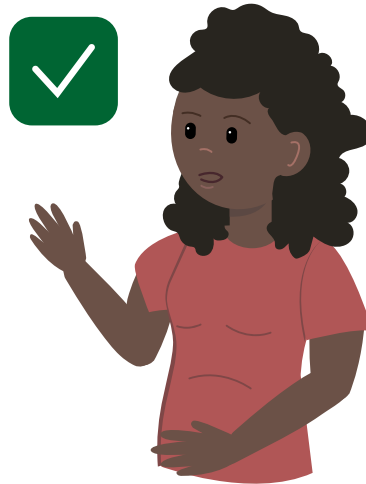
Háblele despacio a la persona con discapacidad auditiva, pero sin exagerar sus gestos: si está leyendo los labios, sólo trate de pronunciar bien las palabras y no cubrir su boca; si tiene apoyo de intérprete de lengua de señas, hable dando el tiempo para que vayan interpretando lo que dice. Solicite a todas las personas que participan en la actividad que se comuniquen de esta manera.

Háblele a la persona con discapacidad auditiva de frente y sin cubrir la boca, para que pueda ver lo que dice y sus expresiones.

Ponga atención para no ponerse frente al intérprete y para ir a un ritmo similar, asegurándose de toda la información sea transmitida.



Respete los turnos de la conversación: no interrumpa ni hable al mismo tiempo que otra persona. **Pida** a todas las personas presentes que cuiden no hacer esto.



Use frases cortas y simples.

Use apoyos visuales.

Si están en una actividad de grupo, lo mejor es estar en círculo o en una posición en la que la persona con discapacidad auditiva pueda ver a todas las demás personas de frente, y que también pueda ver a su intérprete de lengua de señas.

Si tiene material escrito, **investigue** acerca de la gramática sorda, para escribirlo de una forma

que la persona pueda entenderlo mejor. Así mismo, **proporcione** la opción de un intérprete para interpretar el contenido en caso la persona no sepa leer y/o escribir.

Si tiene material audiovisual, **asegure** subtítulos y recuerde

escribirlos con la gramática de la comunidad sorda. También puede incluir interpretación en lengua de señas en el video. Lo ideal es tener ambas opciones.



Si utiliza material audiovisual sin subtítulos, **asegure** que quienes interpreten puedan ver el video antes o leer la transcripción del mismo para asegurar una buena interpretación.

Si requiere comentar un documento extenso, **considere** hacerlo de manera presencial y con los apoyos necesarios.

Aportes adicionales sugeridos

Elaborar materiales informativos o de convocatoria en video con interpretación en LENSEGUA, además del texto escrito.

Considerar el entorno físico para asegurar buena iluminación que facilite la lectura de labios y el trabajo de interpretación visual.



**Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas
para los Derechos Humanos en Guatemala**

4 ave. 12-48 zona 10, Ciudad de Guatemala, Guatemala
Tel. 2382-3400

www.oacnudh.org.gt | ohchr-guatemala@un.org

✉ @Oacnudh_GT

📺 f OACNUDHGuatemala

Guía 16:
***Algunas medidas de
accesibilidad para personas
con discapacidad visual***



NACIONES UNIDAS
DERECHOS HUMANOS
OFICINA DEL ALTO COMISIONADO

Guatemala

Con la contribución de



Esta publicación fue posible gracias a fondos del UNPRPD MPTF. Sin embargo, no refleja necesariamente la postura oficial del UNPRPD MPTF.

Esta publicación puede utilizarse libremente con fines no comerciales y de uso justo, con el debido reconocimiento de los socios y del UNPRPD MPTF.



Guía 16: Algunas medidas de accesibilidad para personas con discapacidad visual

Hable con la persona para hacerle saber quién es.



Comunique quienes entran o salen del espacio de trabajo.

Si necesita tener contacto físico durante alguna actividad, siempre **pregunte** primero y espere a que la persona dé su consentimiento. Respete su decisión.



Pregúntele a la persona si sabe leer braille o si prefiere descripciones en audio, para darle la información de la forma que lo prefiera.

No mueva sus pertenencias de lugar sin avisarle o sin pedirle permiso antes.

Si la persona está acompañada por un animal de servicio, **nunca toque o distraiga** a ese animal; pregúntele primero a la persona si puede tener algún tipo de contacto.



Si están en una actividad de grupo, pídale a cada persona que **vuelva a decir** su nombre cuando participe, para que las personas con discapacidad visual sepan quién está hablando.



Si utiliza imágenes, **describalas** para que la persona con discapacidad visual sepa qué es, y pregúntele si está entendiendo.

Aportes adicionales sugeridos

Prepare documentos en formatos accesibles, incluyendo:

- Archivos digitales compatibles con lectores de pantalla.
- Textos en letra agrandada.
- Versiones en audio o braille, si fuera necesario.

Evite usar expresiones visuales como “aquí”, “allá” o “como se ve”, sin dar contexto. Reemplace con indicaciones espaciales claras (ej. “a su derecha”, “en la esquina superior del papel”).

Asegure que los espacios físicos estén libres de obstáculos, con pasillos amplios y bien señalizados.

Ofrezca apoyo para la movilidad si la persona lo solicita, utilizando técnicas de guía adecuada: pregunte si desea tomar su brazo y camine un paso por delante, describiendo el entorno cuando sea necesario (escalones, puertas, desniveles, etc.).

Evite dejar puertas medio abiertas o sillas desordenadas, ya que esto puede representar un riesgo.

En caso de una emergencia, **asegúrese** de que exista un plan de evacuación accesible y que el equipo sepa cómo asistir respetuosamente a una persona con discapacidad visual.

Implementación de ayudas técnicas como:
guías para firma, lupas, entre otros.





**Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas
para los Derechos Humanos en Guatemala**

4 ave. 12-48 zona 10, Ciudad de Guatemala, Guatemala
Tel. 2382-3400

www.oacnudh.org.gt | ohchr-guatemala@un.org

✉ @Oacnudh_GT

📺 f OACNUDHGuatemala

Guía 17:
***Algunas medidas de
accesibilidad para personas
con sordoceguera***



NACIONES UNIDAS
DERECHOS HUMANOS
OFICINA DEL ALTO COMISIONADO

Guatemala



4 ave. 12-48 zona 10, 01010 Guatemala
Tel. 2383-3400
www.oacnudh.org.gt | ohchr-guatemala@un.org
X @Oacnudh_GT f OACNUDHGuatemala

Con la contribución de



Esta publicación fue posible gracias a fondos del UNPRPD MPTF. Sin embargo, no refleja necesariamente la postura oficial del UNPRPD MPTF.

Esta publicación puede utilizarse libremente con fines no comerciales y de uso justo, con el debido reconocimiento de los socios y del UNPRPD MPTF.

Canada

Guía 17: Algunas medidas de accesibilidad para personas con sordoceguera



Considere que puede que su equipo no tenga los conocimientos o capacidades para lograr una comunicación efectiva. En estos casos, **contrate** a personas u organizaciones que conozcan mejor a las personas con quienes quiera consultar para que le asesoren o lideren la consulta.

Algunas personas pueden tener otras discapacidades asociadas o múltiples, lo que hace muy compleja la comunicación. En estos casos, **considere consultar** también a familiares y personas cercanas, quienes a través de la convivencia diaria han adquirido formas de interpretar la comunicación.





Consulte de antemano el método de comunicación que utiliza la persona sordociega.

Asegúrese de consultar información previa sobre ajustes y medidas de accesibilidad que la persona puede necesitar. Puede ser valioso conocer si la discapacidad es de nacimiento o adquirida para saber cómo garantizar los apoyos.

Asegúrese que la persona tenga acceso al sistema de comunicación aumentativo o alternativo que utilice.



Es posible que las personas requieran apoyo humano, que puede ser una asistente o familiar.

Al comunicarse, **tenga** contacto con la persona, para que le identifique.

Si la o las personas a consultar tienen restos visuales, quien realice la consulta debe colocarse dentro del campo visual de la persona. **Incluya** también otras medidas, como textos grandes o con contraste, según la persona indique.



Si la persona tiene algo de audición, le puede servir tener **audífonos** para escuchar mejor la información.

Tenga **paciencia** y transmita tranquilidad para no afectar negativamente la interacción.

Desarrolle la consulta en lugares considerados seguros para las personas. Por ejemplo, su vivienda y las organizaciones o instituciones a las que acuden.



Considere tiempos de descanso y tiempos libres por cualquier situación inesperada que pueda presentarse.



**Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas
para los Derechos Humanos en Guatemala**

4 ave. 12-48 zona 10, Ciudad de Guatemala, Guatemala
Tel. 2382-3400

www.oacnudh.org.gt | ohchr-guatemala@un.org

✉ @Oacnudh_GT

📺 f OACNUDHGuatemala

Guía 18:
***Algunas medidas de
accesibilidad para personas
con discapacidad física***





4 ave. 12-48 zona 10, 01010 Guatemala
Tel. 2383-3400
www.oacnudh.org.gt | ohchr-guatemala@un.org
X @Oacnudh_GT f OACNUDHGuatemala

Con la contribución de



Esta publicación fue posible gracias a fondos del UNPRPD MPTF. Sin embargo, no refleja necesariamente la postura oficial del UNPRPD MPTF.

Esta publicación puede utilizarse libremente con fines no comerciales y de uso justo, con el debido reconocimiento de los socios y del UNPRPD MPTF.

Canada

Guía 18: Algunas medidas de accesibilidad para personas con discapacidad física



Asegúrese de que los lugares en donde se realicen consultas y trabajos sean accesibles: que haya rampas, puertas amplias, objetos a la altura y alcance de la persona, superficies planas o en las que le sea más fácil movilizarse y en las que no haya obstáculos.



Tome en consideración que todas las personas deben tener acceso a tomar el micrófono y participar libremente; también debe incluirse el ingreso, el desplazamiento interno, los servicios sanitarios y el parqueo.



Busque espacios con piso adecuado para que no dificulte la movilización de sillas de ruedas, andadores, muletas, bastones u otros apoyos.



Si hay un obstáculo o barrera, pregunte a la persona si necesita de su apoyo y cómo prefiere que le apoye. Respete sus indicaciones.





Respete su espacio personal: si la persona no le ha pedido o autorizado, no empuje su silla de ruedas ni mueva o toque sus muletas, andador, bastón u otros apoyos.



Aportes adicionales sugeridos

Revise previamente los espacios donde se desarrollarán las actividades, utilizando una lista de verificación de accesibilidad física.



**Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas
para los Derechos Humanos en Guatemala**

4 ave. 12-48 zona 10, Ciudad de Guatemala, Guatemala
Tel. 2382-3400

www.oacnudh.org.gt | ohchr-guatemala@un.org

✉ @Oacnudh_GT

📌 f OACNUDHGuatemala