



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

EN MATERIA DE DERECHOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, PARA APLICARSE POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE INTEGRAN LA DIRECCION DE SERVICIOS PREVIOS A JUICIO Y SUPERVISION DE LIBERTAD CONDICIONADA.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD** | **2019**

Contenido

Introducción.....	2
Objeto.....	3
Ámbito de Aplicación.....	4
Marco Normativo.....	5
Marco Conceptual.....	6
Principios Rectores de Observancia Obligatoria.....	8
Tipos de Discapacidad.....	11
Derechos de las Personas con Discapacidad.....	12
Políticas de Operación.....	15
De las Buenas Prácticas en el Trato y Atención del Servidor Público.....	17

Introducción.

Las personas con discapacidad son un grupo de población que tradicionalmente ha sido estigmatizado, rechazado por la sociedad y objeto de múltiples discriminaciones. Tales circunstancias las han colocado en situaciones de desventaja y exclusión social, debida, en gran parte, a que su condición de discapacidad, a juicio de la mayoría, se aleja de los estándares considerados "normales", lo que constituye el principal obstáculo para que ellas puedan gozar y ejercer sus derechos en igualdad de las personas sin discapacidad, y en esa medida participar y ser incluidas en la sociedad.

La reforma constitucional en materia de derechos humanos de junio del 2011, en términos de lo dispuesto en el artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su párrafo tercero obliga a todas las autoridades, incluidas las judiciales, al respeto, promoción, protección y garantía de los derechos humanos, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Asimismo, el citado artículo en su párrafo quinto señala que queda prohibida toda discriminación que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Derivado de lo anterior, y en búsqueda de promover el respeto de los derechos que se les han reconocido a las personas con algún tipo de discapacidad, tanto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como en los tratados internacionales de los que México es parte, la Dirección de Servicios Previos a Juicio y Supervisión de Libertad Condicionada, de conformidad con su ámbito de competencia, tiene el deber de impulsar el derecho que tienen de acceder a la impartición de justicia, garantizando siempre el reconocimiento de sus derechos.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD** | **2019****Objeto.**

Se emite el presente Protocolo como una herramienta para que los servidores públicos pertenecientes a la Dirección de Servicios Previos a Juicio y Supervisión de Libertad Condicionada, cuenten con la interpretación jurídica que garantice de mejor manera la protección de los derechos de las personas con discapacidad.

Teniendo como objetivo principal establecer, prevenir y eliminar todas las barreras que enfrentan continuamente las personas con discapacidad en el ejercicio de sus derechos, como lo son las barreras actitudinales (prejuicios y discriminación social e institucional), de tal forma que se propicie su plena integración en la sociedad.

Toda vez que el protocolo está sujeto al artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos estableciendo las condiciones en las que el Estado deberá 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.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD** | **2019****Ámbito de Aplicación.**

Este protocolo está dirigido a todos los servidores públicos que integran la Dirección de Servicios Previos a Juicio y Supervisión de Libertad Condicionada, para que, en el cumplimiento de sus funciones, presten sus servicios a personas en condición de discapacidad, siempre con calidad humana y sobre todo respetado sus derechos y otorgándole las facilidades para que pueda acceder a la justicia.

Marco Normativo

Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Código Nacional de Procedimientos Penales;
- Ley General de Víctimas;
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación;
- Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, y
- Ley Nacional de Ejecución Penal.

Instrumentos Internacionales:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos;
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad aprobada por la Resolución A/RES/61/106, el 13 de diciembre de 2006.

Estatales:

- Constitución Política del Estado de Baja California Sur;
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado de Baja California Sur;
- Ley estatal para la inclusión de las personas con discapacidad en Baja California Sur;
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Baja California Sur, y
- Ley de Atención a Víctimas para el Estado de Baja California Sur.

Marco Conceptual.

Para efectos de mayor comprensión del presente protocolo, se entenderá por:

Ajustes Razonables. Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.¹

Discapacidad: Es la consecuencia de la presencia de una deficiencia o limitación en una persona, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.²

Discriminación: Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.³

Discriminación por motivos de discapacidad: Se entenderá 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, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.⁴

¹ Art. 2, Fracc. II de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

² Art. 2, Fracc. IX de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

³ Art. 1, Fracc. III de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

⁴ Art. 2, Fracc. XIV de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD **2019**

Intérprete: Persona que tiene la función de ser un puente de comunicación por la vía oral.

Lenguaje. Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.⁵

Lengua de Señas Mexicana. Lengua de una comunidad de sordos, 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.⁶

Persona con discapacidad: Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.⁷

Servidores públicos: A los representantes de elección popular, a los miembros del Poder Judicial, los funcionarios y empleados y, en general, a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Poder Legislativo del Estado o en la Administración Pública Estatal o Municipal, así como a los servidores públicos de los organismos a los que esta Constitución otorgue autonomía, quienes serán responsables por los actos u omisiones en los que incurran en el desempeño de sus funciones.⁸

Para efectos del presente protocolo, se entenderá por servidores públicos a las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en las Unidades Administrativas de la Dirección de Servicios Previos a Juicio y Supervisión de Libertad Condicionada.

Sistema de Escritura Braille. Sistema para la comunicación representado mediante signos en relieve, leídos en forma táctil por las personas ciegas.⁹

Traductor: Es quien transmite un mensaje de una lengua a otra, de manera escrita.

⁵ Art. 2, Fracc. XXI de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

⁶ Art. 2, Fracc. XXII de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

⁷ Art. 2, Fracc. XXVII de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

⁸ Art. 156 de la Constitución Política del Estado de Baja California Sur.

⁹ Art. 2, Fracc. XXXIII de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Principios Rectores de Observancia Obligatoria.

Los servidores públicos deberán respetar los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizar, promover y proteger de conformidad con los principios de: Universalidad, que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia, que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad, que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad, que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

Ahora bien, cuando el servidor público, en ejercicio de sus funciones, brinde atención o servicio a alguna persona que tenga algún tipo de discapacidad, deberá actuar de conformidad y apegado a nuestra Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados Internacionales de los que México sea parte y demás normatividad aplicable, bajo los principios siguientes:

Accesibilidad.

Se deberán eliminar las barreras de tipo físico o actitudinal que constituyen limitaciones para las personas con discapacidad en el ejercicio de sus derechos.

Buena fe.

Las autoridades presumirán la buena fe de las víctimas. Los servidores públicos que intervengan con motivo del ejercicio de derechos de las víctimas no deberán criminalizarla o responsabilizarla por su situación de víctima y deberán brindarle los servicios de ayuda, atención y asistencia desde el momento en que lo requiera, así como respetar y permitir el ejercicio efectivo de sus derechos.

Confidencialidad.

Se velará por la protección de toda la información relativa a las personas con discapacidad, sin importar su intervención en el procedimiento penal, manteniendo su confidencialidad y restringiendo el acceso a ella, con la finalidad de salvaguardar su intimidad.

Debida Diligencia.

El Estado deberá realizar todas las actuaciones necesarias dentro de un tiempo razonable para lograr el objeto de este protocolo, en especial la prevención,

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD****2019**

ayuda, atención, asistencia, derecho a la verdad, justicia y reparación integral a fin de que la víctima sea tratada y considerada como sujeto titular de derecho.

Dignidad.

La dignidad humana es un valor, principio y derecho fundamental base y condición de todos los demás. Implica la comprensión de la persona como titular y sujeto de derechos y a no ser objeto de violencia o arbitrariedades por parte del Estado o de los particulares.

En virtud de la dignidad humana de todas las personas, los servidores públicos están obligados en todo momento a respetar su autonomía, a considerarla y tratarla como fin de su actuación. Igualmente, los servidores públicos están obligados a garantizar que no se vea disminuida el mínimo existencial al que todas las personas tienen derecho, ni sea afectado el núcleo esencial de sus derechos.

Gratuidad.

Los servicios proporcionados a la víctima, ofendido o testigo brindados por los servidores públicos que intervienen en el presente protocolo, no tendrá ningún costo para los usuarios.

Igualdad.

El servidor público atenderá a las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás personas en tal razón considera la implementación de los ajustes razonables pertinentes, a fin de garantizar sus derechos sin importar su intervención en el procedimiento penal.

Igualdad de oportunidades.

Consiste en la ausencia de discriminación, sea ésta directa o indirecta, así como la adopción de medidas contra esa discriminación, entre las que se pueden encontrar algún tipo de tratamientos diferenciados (como las acciones positivas), o la realización de ajustes razonables, orientados a compensar o evitar las desventajas de una persona para participar plenamente en cualquier ámbito de la vida.

Legalidad.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD | 2019**

Los servidores públicos hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.

No discriminación.

En el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, en todos los procedimientos a los que se refiere este protocolo, el servidor público se deberá conducir sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de las condiciones de salud y discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de sus derechos.

Participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.

Los servidores públicos deberán tomar en cuenta las opiniones y posturas de las personas con discapacidad en el procedimiento penal, independientemente de su intervención en el mismo y, si es necesario, utilizar los ajustes razonables para garantizar el ejercicio de sus deberes.

Principio pro persona.

Entendiéndose que el servidor público actuara de manera que garantice la mayor protección de los derechos de las personas con discapacidad, otorgando la protección más amplia de los mismos.

Trato preferente.

Todas las autoridades en el ámbito de sus competencias tienen la obligación de garantizar el trato digno y preferente a las víctimas.

Tipos de Discapacidad.

De conformidad a la Ley General para la Inclusión de las personas con Discapacidad, en su artículo 2, fracciones X, XI, XII y XIII se contemplan los siguientes tipos de discapacidad:

Discapacidad Física: Es la escusa o malformación que deriva de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, dando como resultado alteraciones en el control del movimiento y la postura (diversidad funcional), y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Discapacidad Mental: La alteración o deficiencia en el sistema neuronal de una persona, que aunado una sucesión de hechos que no puede manejar, defina un cambio en su comportamiento que dificulta su pleno desarrollo y convivencia social (diversidad funcional), y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Discapacidad intelectual: Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en la estructura del pensamiento razonado, como en la conducta adaptativa de la persona (diversidad funcional), y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Discapacidades Sensorial: Es la deficiencia estructural o funcional de los órganos de la visión, audición, así como de las estructuras y funciones asociada a cada uno de ellos (diversidad funcional), y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Derechos de las Personas con Discapacidad.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como otros instrumentos internacionales, confieren una serie de derechos para personas con discapacidad, por lo que, para efectos del presente protocolo, retomaremos de los ordenamientos antes citados los siguientes:

Igualdad y no discriminación¹⁰: Todas las personas son iguales ante la ley, y en virtud de ella tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida, sin discriminación alguna.

Queda prohibida toda discriminación por motivos de discapacidad y garantizarán a todas las personas con discapacidad protección legal igual y efectiva contra la discriminación por cualquier motivo.

Igual reconocimiento como persona ante la ley¹¹: Las personas con discapacidad tienen derecho a:

- El reconocimiento de su personalidad jurídica en todas partes.
- Capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida.
- Que se adopten las medidas pertinentes para proporcionar acceso a las personas con discapacidad al apoyo que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica.
- Que en todas las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica se proporcionen salvaguardias adecuadas y efectivas para impedir los abusos de conformidad con el derecho internacional en materia de derechos humanos. Esas salvaguardias asegurarán que las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica respeten los derechos, la voluntad y las preferencias de la persona, que no haya conflicto de intereses ni influencia indebida, que sean proporcionales y adaptadas a las circunstancias de la persona, que se apliquen en el plazo más corto posible y que estén sujetas a exámenes periódicos por parte de una autoridad o un órgano judicial competente, independiente e imparcial. Las salvaguardias serán proporcionales al grado en que dichas medidas afecten a los derechos e intereses de las personas.

¹⁰ Art. 5 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

¹¹ Art. 12 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Derecho de acceso a la justicia: Derecho a la justicia en igualdad de condiciones con los demás, incluso mediante ajustes de procedimientos adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas, como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos en todos los procedimientos judiciales, con inclusión en la etapa de investigación y otras etapas preliminares.

A fin de asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a la justicia, los Estados Partes promoverán la capacitación adecuada de los que trabajan en la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario.¹²

Asimismo, la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad establece en cuanto a este derecho, lo siguiente:

- **Artículo 28.** Las personas con discapacidad tendrán derecho a recibir un trato digno y apropiado en los procedimientos administrativos y judiciales en que sean parte, así como asesoría y representación jurídica en forma gratuita en dichas procedimientos, bajo los términos que establezcan las leyes respectivas.
- **Artículo 29.** Las instituciones de administración e impartición de justicia contarán con peritos especializados en las diversas discapacidades, apoyo de intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, así como la emisión de documentos en Sistema de escritura Braille.
- **Artículo 30.** Las instituciones de administración e impartición de justicia implementarán programas de capacitación y sensibilización dirigidos a su personal, sobre la atención a las personas con discapacidad.
- **Artículo 31.** El Poder Ejecutivo Federal y los Gobiernos de las Entidades Federativas, en coordinación con el Consejo, promoverán que las instancias de administración e impartición de justicia, cuenten con la disponibilidad de los recursos para la comunicación, ayudas técnicas y humanas necesarios para la atención de las personas con discapacidad en sus respectivas jurisdicciones.

Libertad y seguridad de la persona: Derecho a la libertad y seguridad de las personas, asegurando que las personas con discapacidad que se vean privadas de su libertad en razón de un proceso tengan, en igualdad de condiciones con las demás, derecho a garantías de conformidad con el derecho internacional de

¹² Art. 13 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD | 2019

los derechos humanos y a ser tratadas de conformidad con los objetivos y principios de la presente Convención, incluida la realización de ajustes razonables.¹³

Integridad Personal: Derecho a que se respete su integridad física y mental en igualdad de condiciones con los demás.¹⁴

Libertad de expresión y acceso a la información: Derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con los demás y mediante cualquier forma de comunicación.¹⁵

En este mismo sentido, la Ley General para Inclusión de las Personas con Discapacidad, retoma lo establecido por la Convención para hacer mención en su artículo 32 lo siguiente: *"que les facilite una participación e integración en igualdad de condiciones que el resto de la población. Para tales efectos, las autoridades competentes establecerán entre otras, las siguientes medidas:*

- I. *Facilitar de manera oportuna y sin costo adicional, la información dirigida al público en general, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad;*
- II. *Promover la utilización de la Lengua de Señas Mexicana, el Sistema Braille, y otros modos, medios y formatos de comunicación, así como el acceso a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluido Internet;*
- III. *Las instituciones a cargo de servicios y programas sociales en materia de discapacidad proporcionarán la información y la asesoría requerida para favorecer su desarrollo e integración social, y*
- IV. *Los medios de comunicación y las instituciones del sector privado que prestan servicios y suministran información al público en general, la proporcionarán en formatos accesibles y de fácil comprensión a las personas con discapacidad."*

Respeto a la privacidad: Derecho a no ser objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, familia, hogar, correspondencia o cualquier otro tipo de comunicación, o de agresiones ilícitas contra su honor y su reputación.¹⁶

¹³ Art. 14 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

¹⁴ Art. 17 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

¹⁵ Art. 21 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

¹⁶ Art. 22 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Políticas de Operación.

- Partir de la consideración que toda persona con discapacidad se considera con igualdad de derechos.
- Conducirse bajo los principios de neutralidad, objetividad, imparcialidad y confidencialidad a toda persona.
- Para efectos de poder dar cumplimiento al trato digno a toda persona con discapacidad, el servidor público solicitará lo siguiente:
 1. La colaboración de los profesionales especializados de las áreas de psicología, psiquiatría, trabajo social o de cualquier otra índole que otras instituciones pongan a su disposición en cada caso.
 2. Solicitar el auxilio de peritos traductores o intérpretes.
 3. Tener en cuenta que, en cualquier actuación, se debe garantizar la accesibilidad, sean cuales sean sus circunstancias, así como implementar los ajustes razonables necesarios al igual que cualquier persona.
- Los servidores públicos, que tengan contacto con una persona con discapacidad, deberá:
 1. Dirigirse directamente a la persona.
 2. Reconocer a la persona como alguien capaz de aportar; y no como una mera receptora.
 3. Utilizar un lenguaje sencillo y adaptado a sus características comprobando la comprensión por parte de la persona.
 4. Comunicarse con naturalidad.
 5. Abstenerse de actitudes que reflejen superioridad.
 6. Adaptar los tiempos a las circunstancias particulares que deban considerarse.
 7. Secuenciar las actuaciones a desarrollar.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD** | **2019**

8. Crear un ambiente cálido, estructurado y estable que evite el conflicto.
 9. Adoptar una actitud de escucha activa, que incluya la percepción del lenguaje no verbal.
 10. Responder a las preguntas, asegurándose que han sido entendidas.
 11. Preguntar de forma clara y precisa, tomando en consideración sus usos y costumbres.
 12. Aprovechar las nuevas tecnologías según los casos.
 13. Cuando el usuario sea un niño, niña o adolescentes, todos los actos realizados serán de acuerdo a su edad y grado de madurez, atendiendo en todo momento el interés superior del menor.
- El servidor público que intervenga en cualquiera de sus actividades utilizará las herramientas necesarias para brindar un excelente servicio, para que la persona con discapacidad en calidad de víctima u ofendido se tenga por bien asistido y sobre todo reconocido por sus derechos.
 - El servidor público debe de conducirse siempre con generosidad ya que es una de las herramientas en donde se demuestra actitud sensibilidad y solidaridad de respeto y apoyo hacia las personas con discapacidad.
 - El servidor público debe conducirse con respeto a toda persona y está obligada a brindar un trato digno, cortés, cordial y tolerante.
 - El servidor público debe de asumir el liderazgo al fomentar aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad del a través de su actitud, actuación y desempeño al construir la confianza de las personas con discapacidad.
 - El servidor público debe de dominar la empatía para reconocer y comprender los sentimientos, ideas, conductas y actitudes, usos y costumbres de las personas con discapacidad y entender las circunstancias que les pueden afectar en situaciones concretas.

De las Buenas Prácticas en el Trato y Atención del Servidor Público.

El presente Protocolo parte del reconocimiento de que los servidores públicos, les compete respetar los derechos humanos de las personas en general, y para efecto del presente Protocolo los derechos de las personas con discapacidad, estableciendo el alcance que tendrán, la forma en que deberán aplicarse, y su relación entre ellas.

El trato y atención que presten, debe ser siempre basado en los principios de dignidad humana e igualdad, por tanto, es indispensable, que según las características que la persona presente se le dé el trato adecuado para ello, contribuyendo con esto a la disminución de las barreras a las que se enfrentan continuamente las personas con discapacidad en el ejercicio de sus derechos, derivadas del contexto político, jurídico, cultural y económico en el que viven, como lo son las barreras actitudinales (prejuicios y discriminación social e institucional).

Para tal efecto, los servidores públicos de conformidad al Código de ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado deberán anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, los siguientes valores:

1. **Interés Público.** - los servidores públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.
2. **Respeto.** Los servidores públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el dialogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.
3. **Respeto a los derechos humanos.** - Los servidores públicos respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, donde garantizan, promueven y protegen de conformidad con los principios de: **Universalidad**, que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de **Interdependencia**, que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD****2019**

Indivisibilidad, que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de **Progresividad**, que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

- 4. Igualdad y no discriminación.**- Los servidores públicos prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.
- 5. Equidad de género.** - Los servidores públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.