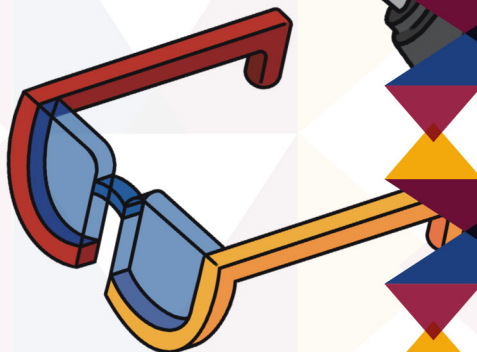
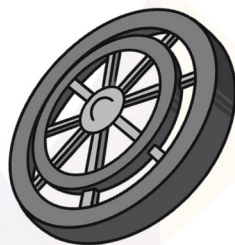


**Guía para la
implementación de
ajustes razonables
que mejoran servicios
y transforman
vidas**

**MÉXICO^{es}
diversidad,
inclusión y
derechos**



Persona autora: Enrique Ventura Marcial.

Coordinación editorial y formación: Ana M. Blancas Santana.

Diseño: Ana M. Blancas Santana y Karla María Estrada Hernández.

Diseño de portada: Ana M. Blancas Santana y Mariam Morales Torres.

Cuidado de la edición: Armando Rodríguez Briseño.

Primera edición: diciembre de 2025.

© 2025. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Londres 247, colonia Juárez, alcaldía Cuauhtémoc,

06600, Ciudad de México, México.

www.conapred.gob.mx

ISBN: 978-607-8864-43-0

Se permite la reproducción total o parcial del material incluido en esta obra, previa autorización por escrito de la institución.

Ejemplar gratuito. Prohibida su venta.

Editado en la Ciudad de México.

ÍNDICE



Presentación 5
Objetivo y alcance de la *Guía* 9
Definiciones clave..... 12
Principios rectores..... 21



Casos atendidos en el Conapred
relacionados con personas con
discapacidad en la prestación de
servicios públicos y privados..... 25
Lineamientos generales 30



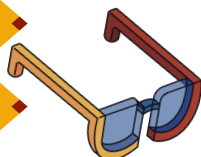
Accesibilidad en infraestructura 30
Accesibilidad comunicativa..... 30
Formatos accesibles..... 31
Interacción inclusiva..... 31



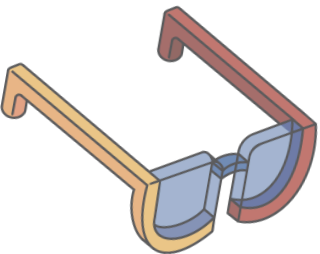
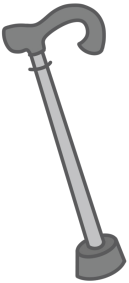
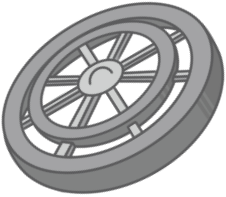
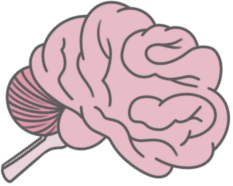
Atención a las personas clientas o
usuarias 31
Accesibilidad digital 32
Capacitación del personal 32
Ajustes razonables 32



Atención diferenciada por tipo
de discapacidad..... 34
Discapacidad física o motriz 34
Discapacidad intelectual 38
Discapacidad mental 42
Discapacidad visual..... 45
Discapacidad auditiva..... 49



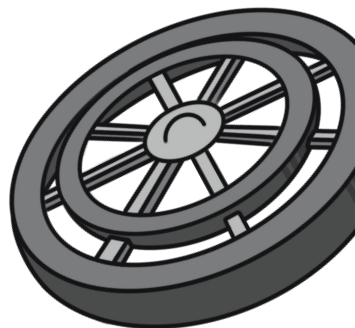
Anexo técnico. Especificaciones
sobre accesibilidad digital 53



Presentación

Actualmente, la discriminación estructural de la que son víctimas las personas con discapacidad en México se cimienta en las barreras sociales, de comunicación, arquitectónicas y actitudinales que en algunas ocasiones resultan imperceptibles. Invisibilizarlas, sin embargo, implica graves consecuencias, pues siguen limitando el acceso de esta población a una vida plena, especialmente en el ámbito del consumo de bienes y servicios. Proporcionar estos últimos desde un enfoque diferenciado constituye un mecanismo para la eliminación de las brechas de desigualdad en los espacios que prestan servicios públicos, ya que es una herramienta transformadora que incluye, pero además empodera y dignifica.

La discriminación hacia las personas con discapacidad se comete debido a la ausencia de conocimiento de la sociedad sobre esta condición, convirtiéndola en una práctica cotidiana que consiste en materializar una distinción a una persona por esta condición inherente a su persona, propiciando una vulneración a sus derechos. Esto ha impedido que puedan gozar de sus derechos, salud, trabajo, educación, transporte, en fin, de disfrutar de una vida digna. La escasa información, la permanencia de prácticas discriminatorias y los estigmas impiden tomar conciencia acerca de la gravedad de este problema.



Es importante enfatizar que hacer accesibles todo tipo de procesos en su sentido más amplio constituye una llave que abre puertas para disponer de bienes y servicios, siendo fundamental para promover la igualdad de oportunidades y la inclusión social con el fin de facilitar tanto el ingreso a entornos como el goce de servicios que beneficien a todas las personas por igual. Por ejemplo, imaginemos estar imposibilitados para expresar nuestras necesidades más básicas como para elegir un producto en una tienda o requerir un servicio. Para las personas con discapacidad, esto no es un mero supuesto, sino una realidad que enfrentan día a día.

De acuerdo con el Censo 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 6.1 millones de personas en México viven con alguna discapacidad, lo que representaba el 4.7% de la población total del país. La Encuesta Nacional sobre Discriminación (Enadis) 2022, elaborada por el INEGI en colaboración con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred), revela que tres de cada diez personas con discapacidad de 12 años y más reportaron haber sido discriminadas en los últimos 12 meses. Y de esta cifra, 5 de cada 10 atribuyó la discriminación directamente por su discapacidad. Lo anterior no son sólo cifras, son historias de personas que, al intentar consumir bienes o servicios, se enfrentan al rechazo, indiferencia o simplemente con barreras que limitan su accesibilidad.

El Conapred tiene un registro de 2,317 casos atendidos en sus procesos de orientación, mediación y quejas, relacionados con personas con discapacidad en el periodo de 2018 al 30 de junio de 2025, 1,671 contra personas particulares y 646 a personas servidoras públicas federales. De este total, 261 se refieren a la prestación de bienes y servicios. Estos

datos son coincidentes con los arrojados por la Enadis 2022, con ello es posible referir que las personas con discapacidad siguen siendo uno de los grupos que mayormente son víctimas de discriminación en el país.

El consumo de servicios, algo cotidiano para muchas personas, puede representar en sí un obstáculo insalvable para la vida plena de las personas con discapacidad. La falta de medidas de nivelación o ajustes razonables en los servicios públicos y privados perpetúa una exclusión que además hiere su dignidad humana, incluso se considera prejuiciosamente que tales medidas tienen costos altos en su implementación.

La presente *Guía* recoge los estándares nacionales e internacionales en materia de derechos humanos, derecho a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad y el análisis de las quejas que se han atendido desde el procedimiento de quejas del Conapred. Asimismo, propone de manera enunciativa pero no limitativa las medidas de nivelación o ajustes razonables generales que pueden implementarse en la prestación de bienes y servicios sin discriminación.

En el marco normativo de este Consejo para realizar acciones que prevengan la discriminación, establecida en la fracción II del artículo 17 y la fracción XXI del artículo 20 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, se emite esta herramienta práctica para dar a conocer a quienes proporcionan bienes y servicios, particularmente a las instituciones públicas, pero que no es limitativa para todas las demás organizaciones y personas, los aspectos mínimos a implementarse al ofertarlos a las personas con discapacidad.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas establece la obligación de los Estados parte de promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales a favor de las personas con discapacidad.



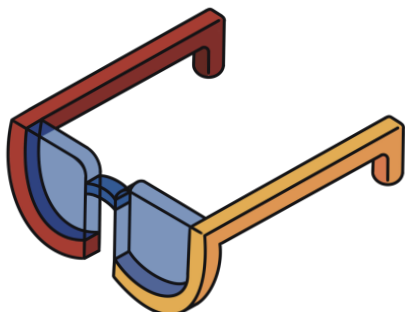
Objetivo y alcance de la *Guía*

El objetivo del presente documento es que las instituciones públicas, así como los particulares, adquieran un mayor conocimiento acerca de las necesidades que tienen las personas con discapacidad para acceder a bienes y servicios en igualdad de condiciones, mediante la eliminación de barreras físicas, comunicativas, tecnológicas y actitudinales, garantizando una atención diferenciada a favor de sus derechos.

Las medidas recomendadas en esta *Guía* podrán ser implementadas principalmente por quienes proveen bienes y servicios públicos, así como por entes privados (comercios, hospitales, bancos, transporte, etc.), en lo concerniente a brindar accesibilidad en entornos físicos (edificios, tiendas, espacios públicos), plataformas digitales (sitios web, aplicaciones móviles, sistemas de pago) y en las interacciones de atención al cliente (presencial, telefónica, virtual).

La finalidad es brindar a las instituciones públicas, al igual que a otras organizaciones y a los particulares, una visión positiva acerca de las necesidades de las personas con discapacidad con respecto a los ajustes razonables, con ello se garantizará el goce de sus derechos y, sobre todo, una sociedad más inclusiva.

Asimismo, con independencia del contenido de la presente *Guía*, se invita a consultar los diversos materiales de apoyo para profundizar sobre el tema, tales como:



- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.¹
- *Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos*. La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos: inciso a. Principios fundacionales.²
- Acuerdo por el que se emiten los criterios y especificaciones técnicas para la accesibilidad de las personas con discapacidad a los inmuebles de la Administración Pública Federal.³
- Lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida a las infraestructuras aeroportuarias y al servicio de transporte aéreo.⁴
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.⁵
- Norma Técnica complementaria para el Proyecto Arquitectónico.⁶
- *Discapacidad y discriminación. Curso taller* (Conapred).⁷
- *Recomendaciones para organizar eventos accesibles* (Conapred).⁸

¹ <<https://www.gob.mx/conadis/documentos/convencion-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad>>.

² <https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf>.

³ <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/699037/ACUERDO_por_el_que_se_emiten_los_criterios_y_especificaciones_t_cnicos_para_la_accesibilidad_de_las_personas_con_discapacidad_.pdf>.

⁴ <<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/998342/co-sa-09-2-13-r1-26052025.pdf>>.

⁵ <<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>>.

⁶ <https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetitas/ac9dac-d2a6067a3829044b5ee9eac2a4.pdf>.

⁷ <<http://www.conapred.gob.mx/publicacion/42>>.

⁸ <<http://www.conapred.gob.mx/publicacion/181>>.

- *Guía práctica sobre accesibilidad. Herramientas para aplicar diseño universal en todos los locales y programas y promover el acceso para todos y todas (UNICEF).*⁹
- *Protocolo de atención prioritaria, accesible y de calidad a grupos históricamente discriminados (Conapred).*¹⁰

⁹ <https://accessibilitytoolkit.unicef.org/media/696/file/Accessibility%20Toolkit%20B%20Buildings_ES_Final.pdf.pdf>.

¹⁰ <<http://www.conapred.gob.mx/publicacion/225>>.



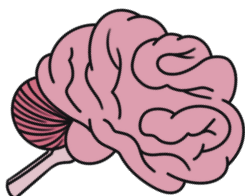
Definiciones clave

Accesibilidad. Se refiere a la ausencia de barreras en los entornos para facilitar la inclusión y participación social de todas las personas. Se trata de un principio para garantizarles el acceso a derechos en igualdad de condiciones y de un derecho diferenciado para ciertos grupos como las personas con discapacidad.

En el contexto de la discapacidad, las barreras o los obstáculos del entorno constituyen el factor social de la definición de discapacidad que, al interactuar con la diversidad funcional de la persona, limitan su participación plena y efectiva en la sociedad, afectan la realización de sus actividades de la vida diaria, así como imposibilitan el ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales.

Existen barreras que pueden afectar diferentes ámbitos de la vida de una persona con discapacidad —por ejemplo, el entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información, así como otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales— y pueden ser de distintos tipos.

Para las personas con discapacidad, la accesibilidad es una condición previa y esencial a fin de que puedan vivir de forma independiente, participar plenamente en la sociedad en condiciones de igualdad y disfrutar de manera ilimitada de todos los derechos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con las demás personas.



Ajustes razonables. Se entenderán como las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en la infraestructura y los servicios 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.

Asistencia social. Conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan el desarrollo integral del individuo, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión, desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

Apoyo. Se refiere a las herramientas que contribuyen al desempeño individual de la persona con discapacidad, teniendo en consideración sus necesidades específicas para poder desenvolverse normalmente en la sociedad y ámbito laboral.

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

Capacitismo. Es una forma de discriminación y opresión estructural contra las personas con discapacidad que las sitúa en una posición de vulnerabilidad y desventaja social. Identifica las características funcionales de las personas con discapacidad como negativas e inferiores y niega su

dignidad en función de una supuesta carencia o limitación funcional. Además, refuerza la idea de que las personas con discapacidad deben adaptarse a los arbitrarios estándares de normalidad para que puedan ser consideradas sujetas de derechos, de lo contrario, serán consideradas como objetos de tratamiento.

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

Discapacidad. Es el resultado de la interacción entre las personas con diversidades funcionales y las barreras u obstáculos del entorno que evitan su participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.

Existen diversos tipos de discapacidad como resultado de la relación entre los factores individual (diversidades funcionales) y social (barreras u obstáculos), según se trate de diversidades funcionales: físicas, intelectuales, mentales, múltiples o sensoriales.

Discapacidad física. Es la diversidad funcional que deriva de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, dando como resultado alteraciones en el control del movimiento y la postura, y que, al interactuar con

las barreras que le impone el entorno social, puede impedir a la persona su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. También se le conoce como *discapacidad motriz*.

Discapacidad intelectual. Se caracteriza por la presencia de diversidades funcionales tanto en la estructura del pensamiento razonado como en la conducta adaptativa de la persona, y que, al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, puede impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.

Discapacidad mental. Es la diversidad funcional en el sistema neuronal de una persona que, aunado a una sucesión de hechos que no puede manejar, detona un cambio en su comportamiento que dificulta su pleno desarrollo y convivencia social, y que, al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, puede impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas. También se le conoce como *discapacidad psicosocial*.

Discapacidad múltiple. Se presenta cuando una misma persona tiene a la vez más de un tipo de diversidad funcional, sea ésta física, intelectual, psicosocial o sensorial y que, al interactuar con las barreras del entorno, puede impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.

Discapacidad sensorial. Es la diversidad funcional, estructural o funcional de los órganos de la visión, audición, tacto, olfato y gusto, así como de las estructuras y funciones asociadas a cada uno de ellos, y que, al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, puede impedir la inclusión plena y efectiva en la sociedad de las personas con ese tipo de diversidades funcionales, en igualdad de condiciones con las demás. Las discapacidades sensoriales más comunes son la auditiva y la visual.

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 física o mental, 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 entiende como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

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 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.

Diseño universal. De conformidad con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el diseño universal se entiende como “el diseño 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”.

Diversidad funcional. Es muy común que exista confusión entre este concepto y el de *discapacidad*, incluso, que se piense que son lo mismo. Esto se debe, principalmente, a que en algunos contextos históricos la discapacidad era entendida desde un punto de vista médico, es decir, como una enfermedad, al centrarse en la deficiencia o diversidad funcional de la persona (modelo médico de la discapacidad). Sin embargo, con el nuevo abordaje de la discapacidad (modelo social y de derechos humanos), ambos términos son entendidos y comprendidos desde una perspectiva muy distinta. La diversidad funcional es una condición del cuerpo o la mente, mientras que la discapacidad es la consecuencia de la inte-

racción entre las barreras u obstáculos que se experimentan cuando las diversidades funcionales entran en contacto con el entorno y dificultan la participación de las personas.

Educación inclusiva. Es la educación que propicia la integración de personas con discapacidad a los planteles de educación básica regular mediante la aplicación de métodos, técnicas y materiales específicos.

Formato de lectura fácil. Texto complementario al principal, redactado en un lenguaje simple, directo, cotidiano y personalizado, con tipografía clara y tamaño accesible. Puede utilizar ejemplos para su mejor comprensión y está libre de tecnicismos y conceptos abstractos.

Lengua de señas mexicana (LSM). Lengua de la comunidad de personas mexicanas con discapacidad auditiva, 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 otra lengua.

Personas con discapacidad. Son aquellas personas que presentan deficiencias (o diversidades funcionales) 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 personas.

Personas con neurodivergencia o neurodiversas. De acuerdo con el Comité para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (Ceddis), son personas que tienen:

un cerebro que funciona en maneras que divergen significativamente de los estándares sociales de “normalidad”. La neurodivergencia (el estado de ser neurodivergente) puede ser en gran medida o completamente genética o innata (como el autismo o la dislexia), o puede ser en gran medida producida por una experiencia que alteró el cerebro, o alguna combinación de ambas. Una persona cuyo funcionamiento neurocognitivo diverge de las normas sociales dominantes de múltiples formas –por ejemplo, una persona que es autista, disléxica y epiléptica– puede ser descrita como múltiple neurodivergente. Algunas formas de neurodivergencia innatas o mayormente innatas, como el autismo, son factores intrínsecos y presentes en todos los niveles de la psique, personalidad y manera fundamental de relacionarse con el mundo de un individuo. El paradigma de la neurodiversidad rechaza la patologización de tales formas de neurodivergencia, y el Movimiento de la Neurodiversidad se opone a los intentos de deshacernos de ellas.¹¹

¹¹ Ceddis, *Guía práctica para el establecimiento de apoyos para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad*, Washington, D. C., Organización de los Estados Americanos, 2021, p. 15.

Perro guía o animal de servicio. Son aquellos que han sido certificados para el acompañamiento, conducción y auxilio de personas con discapacidad.

Servicios públicos en igualdad y sin discriminación. Cuando las personas servidoras públicas presten un servicio deben hacerlo sin distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud, la apariencia física, las características genéticas o en cualquier otro motivo, con la finalidad de garantizar el goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades de las personas usuarias.

Transversalidad. Es el proceso mediante el cual se instrumentan las políticas, programas y acciones desarrollados por las dependencias y entidades de la administración pública que proveen bienes y servicios a la población con discapacidad con un propósito común y basados en un esquema de acción y coordinación de esfuerzos y recursos en tres dimensiones: vertical, horizontal y de fondo.

Principios rectores



Perspectiva de derechos humanos

El artículo 1º de la Constitución establece la obligación de todas las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de todas las personas.

Consiste en colocar a las personas en el centro de toda actividad pública bajo los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, por lo que todas las instituciones del Estado mexicano, con independencia de su dimensión, ámbito e incidencia en la vida de las personas, deben llevar a cabo sus funciones con una perspectiva incluyente, que garantice el respeto y defensa efectiva de los derechos humanos de las personas.

Trato digno

Se refiere a todas aquellas acciones para garantizar que la interacción entre las instituciones y las personas, o entre personas particulares, se realicen respetando el valor humano y su integridad al momento de brindar la orientación, el apoyo y la asistencia de forma diligente, solidaria y empática.

Igualdad y no discriminación

Al momento de prestar sus servicios, el personal debe hacerlo sin distinción, exclusión, restricción o preferencia basada



en las discapacidades o cualquier otro motivo inherente a las personas, con la finalidad de obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades.

Interseccionalidad

Consiste en la interacción entre dos o más características o condiciones de una persona, que se combinan de distintas formas, generando desigualdades.

Este enfoque es indispensable para que el personal que proporciona el servicio o bien público garantice la debida atención y la prestación de un servicio integral, ya que permite entender la complejidad del contexto y la situación de las personas, otorgando mayor facilidad para establecer el mejor trato y las vías adecuadas para ofrecer el servicio.

Transversalidad de los derechos humanos

Este principio implica la incorporación de una perspectiva inclusiva, garantista y de derechos humanos en todos los campos de la acción pública y de gobierno, desde las políticas públicas hasta la legislación y la acción de la justicia, basada en el derecho a la igualdad y no discriminación; esto es, una perspectiva antidiscriminatoria, mediante la cual se acreditará la integración igualitaria a las personas con discapacidad ante la sociedad.

Atención integral con enfoque diferenciado y pertinencia cultural

Consiste en que toda atención o servicio que se brinde debe ser de manera integral, observando no sólo la generalidad del caso, sino las particularidades de éste, procurando identificar todas las necesidades que tiene la persona, su contexto, identidad y circunstancias individuales y colectivas.

Las poblaciones históricamente discriminadas cuentan con instrumentos normativos a nivel nacional e internacional que protegen sus derechos humanos de manera específica, mismos que deberán ser considerados en la atención que reciban para garantizar que ésta sea igualitaria, intercultural, incluyente y de respeto a la diversidad. La pluriculturalidad del país necesita reconocerse en su diversidad y desmontar la idea de homogeneidad cultural, incluida la del mestizaje.

Perspectiva de género

Criterio que permite identificar, analizar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres; asimismo, posibilita reconocer las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género que propicien un mismo plano de igualdad en el acceso a los servicios.

No revictimización

Se refiere a la obligación del Estado para garantizar que en el diseño e implementación de sus mecanismos de atención

no se impongan medidas que tengan por resultado agravar el estado de la víctima, empeorando el sufrimiento originado en la violación de sus derechos.

Interés superior de la niñez

Es un principio de rango constitucional que demanda que en toda situación donde sean partícipes niños, niñas y adolescentes se dé prioridad a la protección, respeto, promoción y garantía de sus derechos humanos. Conlleva aplicar un enfoque diferenciado y de igualdad sustantiva para la prestación de servicios que permita conocer su contexto, toda vez que, en una acción o decisión relativa a una niña, niño o adolescente en particular, no debe entenderse que sus intereses son los mismos que los de las infancias en general.

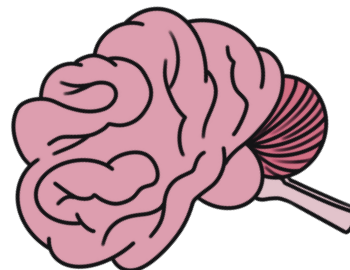
Lenguaje accesible, sencillo e incluyente

Implica que la información dirigida a las personas, ya sea escrita u oral, se realice en un lenguaje claro y sencillo de entender, facilitando la comprensión de la información para que sea útil a la ciudadanía, teniendo especial atención en aquellas personas que requieren del esfuerzo particular del Estado para que sea transmitida de manera efectiva y con pertenencia cultural; por ejemplo, para quienes hablan alguna lengua indígena y quienes viven con alguna discapacidad visual, auditiva o alguna otra.

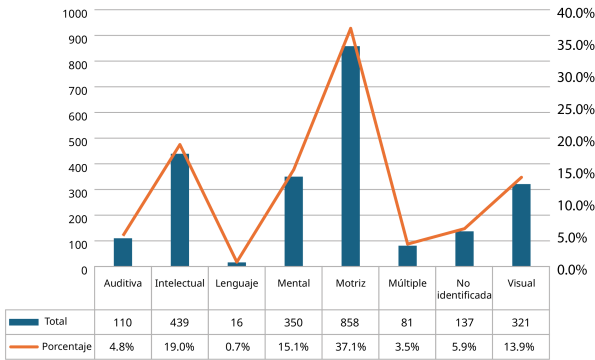
Casos atendidos en el Conapred relacionados con personas con discapacidad en la prestación de servicios públicos y privados

El Conapred tiene dentro de sus facultades el conocer, atender e investigar presuntos actos de discriminación, cometidos por personas particulares o servidoras públicas federales. En 2,312 casos que conoció del 2018 al mes de mayo de 2025 relacionados con personas con discapacidad, identificó su incidencia conforme los siguientes tipos de discapacidad:

El análisis de los resultados arrojó los datos siguientes. La discapacidad motriz es de las causales con mayor incidencia de denuncia por discriminación con un 37.1%, que se relaciona con la falta de accesibilidad en los espacios que garanticen la plena autonomía individual e independencia de las personas, como rampas, salvaescaleras, elevadores, etc. A continuación, aparecen la discapacidad intelectual con un 19.0%, la discapacidad mental con un 15.1%, la discapacidad visual con un 13.9% y, por último, la discapacidad auditiva con 4.8% (véase la Gráfica 1).



Gráfica 1. Tipos de discapacidad



Asimismo, se identificaron casos de discriminación por alguna discapacidad entre personas particulares, obteniendo un resultado de 72%, en comparación con el sector público, en donde el agente discriminador es una autoridad federal, con un 28%.

Cabe destacar que corresponde al Conapred realizar aquellas acciones que garanticen la igualdad real de oportunidades de las personas, por lo que a este Consejo le atañe evidenciar y generar herramientas como la presente que coadyuven a contrarrestar o desmantelar dichas prácticas discriminatorias.

Respecto al ámbito de prestación de servicios, se identificaron 261 casos; de los cuales, 249 son en contra de personas particulares o morales, mientras que los otros 12 a personas servidoras públicas federales.

Por tipo de discapacidad, en este mismo ámbito se encontraron los siguientes resultados: discapacidad motriz,

38%; visual, 23%; mental, 13%; múltiple, 5%; auditiva, 4%, e intelectual, 2%.

De acuerdo con lo anterior, se enuncian algunas prácticas discriminatorias y obstáculos que se presentan con mayor frecuencia:

- No hay rampas o elevadores en establecimientos, centros laborales, centros educativos, edificios habitacionales.
- Ausencia de barandales de apoyo en escaleras de centros comerciales, bancos, edificios habitacionales.
- Carencia de rampas en las banquetas o la obstaculización de éstas con vehículos, macetas, cadenas, rejas, locales ambulantes, etc.
- Baños públicos para personas con discapacidad fuera de servicio.
- Negación de servicios administrativos para trámites (pasaporte, credencial para personas con discapacidad, licencia de conducir, apertura de cuentas bancarias).
- Negación de descuentos o beneficios a personas con discapacidad (pasaporte, gratuidad en el servicio de transporte público).
- Negación de ingreso a establecimientos o al abordaje en medios de transporte con animales de apoyo o asistencia (perro guía, mascota de acompañamiento emocional).
- Negación de ingreso a establecimientos o al abordaje en medios de transporte (taxi, autobús de pasajeros, avión, etc.) a personas usuarias de sillas de ruedas.

- Negación de prestación de servicio de transporte público a personas con discapacidad derivada de la gratuidad obligatoria del servicio.
- Negación de cambio de área laboral o aula escolar a planta baja o a zonas específicas.
- Negación de inscripción/reinscripción de personas con discapacidad a centros educativos.
- Falta de sillas de ruedas o carros eléctricos en tiendas de autoservicios y centros comerciales.
- Cajas de cobro exclusivas para personas con discapacidad en tiendas de autoservicio que se encuentran cerradas.
- Poca o nula disponibilidad en la compra de boletos para personas con discapacidad en eventos culturales o recreativos.
- Exámenes no accesibles para estudiantes con discapacidad.
- Falta de personas traductoras de información en lengua de señas mexicana.
- Requisito obligatorio de docentes sombra¹² para el ingreso del alumnado con discapacidad.
- Falta de formación a docentes en temas de discapacidad, ajustes razonables y educación inclusiva.

Por lo expuesto previamente, las barreras que presentaron las personas con discapacidad en la obtención de bienes y servicios, ya sea privados o públicos, son recurrentes. En ambos sectores, es notorio el desconocimiento para atender

¹² Persona mediadora entre la escuela y la familia, entre la persona que funge como maestra y la alumna, alumno o alumne con discapacidad, es decir, funge como puente comunicativo, un traductor entre un medio y otro para favorecer la inclusión educativa.

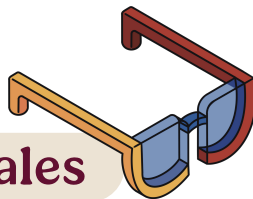
las necesidades y particularidades de las personas con discapacidad, así como la vulneración a su dignidad y derechos.

La igualdad de oportunidades para todas las personas implica que puedan tener plena autonomía y gozar de bienes y servicios sin ningún obstáculo en la adquisición o el uso de ellos; las personas con discapacidad requieren de ajustes razonables y medidas de nivelación, atendiendo a las particularidades de la discapacidad.

A continuación, se enuncian algunas directrices generales y particulares para tal cometido, sin que éstas impliquen una limitación, sino todo lo contrario; es parte de una guía con recomendaciones mínimas que pueden complementarse con el vasto acervo de guías y normas vigentes en la materia.

Se debe hacer énfasis en que, si bien hoy en día las tecnologías están en su mayor auge, es necesario que éstas sean vistas y utilizadas como herramientas para garantizar los derechos de las personas con discapacidad en la obtención de bienes y servicios.

Lineamientos generales



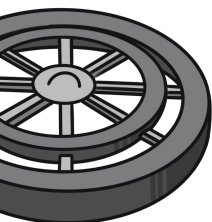
Accesibilidad en infraestructura

La accesibilidad en infraestructura en la prestación de servicios es fundamental a fin de garantizar la inclusión e igualdad de oportunidades para todas las personas, independientemente de su discapacidad física, edad o condiciones de movilidad.

Una infraestructura accesible, con rampas, señalización adecuada, espacios amplios y adaptaciones ergonómicas, permite que personas con discapacidad, adultas mayores o aquellas con limitaciones temporales puedan acceder y disfrutar de servicios esenciales como transporte, salud, educación o administración pública sin barreras. Asimismo, incluye el uso de relieves podotáctiles o pavimentos táctiles, con el objetivo de promover una sociedad más equitativa y mejorar tanto la calidad de vida de todas las personas como su participación.

Accesibilidad comunicativa

La accesibilidad de la comunicación en la prestación de servicios públicos es crucial para garantizar que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad auditiva, visual o cognitiva, puedan acceder, comprender y utilizar la información de manera efectiva. De ahí la importancia de implementar medidas como intérpretes de lengua de señas mexicana,



subtítulos, lenguaje braille, tecnologías de audio, descripción y formatos de fácil lectura, para asegurar que los servicios sean inclusivos y equitativos, esto con la finalidad de eliminar barreras de comunicación para las personas con discapacidad, fortaleciendo la participación ciudadana.

Formatos accesibles

Es necesario contar con materiales en braille, letra grande (mínimo 14 puntos), lenguaje sencillo y audio para personas con discapacidad visual o intelectual, así como incluir subtítulos automáticos o en tiempo real y descripciones auditivas en videos.

Interacción inclusiva

Es importante contar con intérpretes certificados en lengua de señas mexicana (LSM) en eventos presenciales o virtuales. Asimismo, ofrecer sistemas de bucle magnético para personas con discapacidad auditiva que usen audífonos.

Atención a las personas clientas o usuarias

La importancia de capacitar al personal en técnicas de comunicación inclusiva, como hablar de frente, expresarse de manera clara y evitar términos despectivos. Asimismo, establecer guías para asistir a personas con discapacidad intelectual.

tual, como explicar procesos paso a paso o documentos en lectura fácil.

Accesibilidad digital

Se necesita asegurar que sitios web y aplicaciones que proporcionen las ofertantes de bienes y servicios cumplan con las especificaciones necesarias que agilicen las comunicaciones con las personas usuarias. En el Anexo técnico del presente documento se detallan algunas especificaciones técnicas que se pueden observar en este rubro.

Capacitación del personal

Contar con un programa obligatorio con el fin de capacitar al menos al 80% del personal en un plazo de 6 meses, con sesiones anuales de actualización e incluir módulos sobre tipos de discapacidad, barreras comunes, trato digno y uso de tecnologías de asistencia, así como contratar personas formadoras con experiencia en discapacidad, preferentemente personas con discapacidad o asociaciones especializadas.

Ajustes razonables

Ajustes primordiales:

- a) Permitir perros guía en todos los espacios sin restricciones.

- b) Proveer asistencia humana para completar formularios o realizar compras.
- c) Extender tiempos en procesos (por ejemplo, citas médicas, trámites bancarios, etc.).

Para la implementación de los ajustes razonables, es necesario contar con la participación de la persona con discapacidad y la asesoría de expertos.

Atención diferenciada por tipo de discapacidad



Discapacidad física o motriz

Accesibilidad física

Se debe realizar un diagnóstico previo para eliminar posibles barreras arquitectónicas; a partir de ello, se deberá considerar al menos lo siguiente:

- a) Instalar rampas con pendientes adecuadas (máximo 1:12) en entradas, pasillos y accesos a edificios.
- b) Contar con puertas anchas (mínimo 80 cm) y automáticas o de fácil apertura.
- c) Proveer ascensores con botones accesibles (a una altura de 90-120 cm), espacio suficiente para sillas de ruedas y señalización en braille o relieve.
- d) Sanitarios con barras de apoyo, espacio suficiente para maniobrar (1.5 m de diámetro), lavabos a altura accesible (80-85 cm) y espejos inclinados.
- e) Reservar espacios de estacionamiento cercanos a las entradas, con un ancho mínimo de 3.6 m y señalización clara, y que no estén obstruidos por cadenas o conos.

- f) Prever suelos antideslizantes, sin irregularidades, y con guías táctiles para personas con discapacidad motriz que también tengan discapacidad visual.¹³

Es indispensable revisar que el acceso al establecimiento o instalaciones no tenga obstáculos arquitectónicos, ya que, si bien el servicio sea accesible al interior para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad motriz, puede ser que se dificulte su ingreso por tener escalones en la entrada —situación muy común en muchos casos y carecer de rampas. También resulta importante evitar traslados para trámites, utilizando la tecnología como una herramienta —videollamada— o bien mediante el recurso de que una persona servidora de la institución, cuando así lo amerite, acuda al domicilio de la persona usuaria.

Adaptaciones en entornos educativos

En los espacios educativos, se deberá observar como mínimo lo siguiente:

- a) Ubicar aulas en plantas bajas o en edificios con ascensores, así como proveer pupitres adaptados con altura ajustable (70-80 cm) y espacio para sillas de ruedas.
- b) Facilitar materiales digitales compatibles con tecnologías de asistencia (lectores de pantalla, teclados adaptados) y en formatos físicos de fácil manipulación.

¹³ Según estándares establecidos en normas oficiales y los lineamientos para la accesibilidad de personas con discapacidad en inmuebles federales.

- c) Adaptar actividades físicas o prácticas para permitir la participación, como ejercicios alternativos o uso de tecnologías de apoyo.

Accesibilidad en servicios de salud

En los servicios de salud, se deberá observar lo siguiente:

- a) Proveer camillas de altura ajustable, sillas de exploración accesibles y equipos médicos que permitan el uso por personas con movilidad reducida.
- b) Garantizar que clínicas, hospitales y consultorios tengan rampas, ascensores y pasillos amplios (mínimo 1.2 m).
- c) Disponer de personal capacitado para ayudar con traslados o movilización, si es necesario, respetando la autonomía de la persona usuaria.

Acceso a servicios públicos y administrativos

En los servicios públicos y administrativos, se deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a) Mostradores a una altura máxima de 85 cm y con espacio inferior libre para sillas de ruedas.
- b) Asegurar que plataformas web cumplan con estándares de accesibilidad (WCAG 2.1), compatibles con tecnologías de asistencia y fácil navegación.

- c) Proveer transporte público con rampas, espacios reservados para sillas de ruedas y sistemas de sujeción seguros.

Accesibilidad en eventos culturales y recreativos

- a) Reservar áreas accesibles en teatros, cines o estadios, escuelas, hospitales, etc., con asientos adaptados y buena visibilidad e isóptica. Garantizar pasillos amplios y rampas para el libre acceso de las personas con discapacidad.
- b) Proporcionar programas o guías en formatos digitales o impresos de fácil manejo.
- c) Diseñar actividades recreativas que no requieran movilidad intensiva o que ofrezcan alternativas, como talleres virtuales o eventos con asistencia.

Tecnologías y herramientas de apoyo

- a) Facilitar el acceso a sillas de ruedas eléctricas, andadores o bastones, según las necesidades individuales de cada persona.
- b) Usar dispositivos como teclados virtuales, controles por voz o interfaces de seguimiento ocular para facilitar la interacción con computadoras o teléfonos.
- c) Promover aplicaciones que ayuden a planificar rutas accesibles (como Access Now o Google Maps, con filtros de accesibilidad).

Capacitación y sensibilización

- a) Capacitar a las personas que prestan servicios públicos y privados y organizaciones sobre las necesidades de las personas con discapacidad motriz y el uso de equipos de asistencia, así como de animales de apoyo o asistencia.
- b) Involucrar a personas con discapacidad motriz en el diseño y evaluación de los ajustes para garantizar su efectividad.

General

- a) Las necesidades de las personas varían según el tipo de discapacidad motriz (parálisis, amputaciones, distrofia, etc.), por lo que los ajustes deben adaptarse a cada persona.
- b) Priorizar ajustes de bajo costo y alto impacto, como señalización clara o plataformas digitales accesibles, para garantizar viabilidad.

Discapacidad intelectual

Comunicación accesible

- a) Se debe utilizar un lenguaje simple, con frases cortas, vocabulario comprensible y sin tecnicismos. Por ejemplo, en formularios, señalizaciones o instrucciones, emplear textos con letras grandes (mínimo 14 puntos) y alto contraste.

- b) Incorporar pictogramas, imágenes, diagramas o videos explicativos para complementar la información escrita u oral.
- c) Proveer materiales en formato de lectura fácil, con textos simplificados y estructurados, validados por organizaciones especializadas.

Adaptaciones en entornos educativos

- a) Adaptar los contenidos educativos con actividades prácticas, repetición de conceptos y ejercicios divididos en pasos claros. Por ejemplo, usar guías visuales o listas de tareas.
- b) Proveer facilitadores (como asistentes educativos) para reforzar el aprendizaje y la participación en el aula.
- c) Permitir más tiempo para realizar exámenes, tareas o actividades, ajustando el ritmo según las necesidades individuales.

Accesibilidad en servicios de salud

- a) Explicar procedimientos médicos en lenguaje claro y sencillo, con apoyo visual o demostraciones prácticas. Por ejemplo, usar maquetas o videos para explicar una consulta o tratamiento.
- b) Permitir que una persona de confianza (familiar o cuidadora) acompañe al paciente para facilitar la comprensión y la toma de decisiones.

- c) Formar al personal médico en estrategias de comunicación efectiva y sensibilización sobre discapacidad intelectual.

Acceso a servicios públicos y administrativos

- a) Diseñar formularios con lenguaje claro, pictogramas y espacios amplios. Ofrecer asistencia personalizada para completarlos.
- b) Establecer filas o ventanillas prioritarias para reducir el tiempo de espera y evitar situaciones de estrés y daño en su salud.
- c) Asegurar que las plataformas web sean intuitivas, con navegación simple, botones grandes y compatibilidad con tecnologías de asistencia (WCAG 2.1).

Accesibilidad en eventos culturales y recreativos

- a) Diseñar talleres, espectáculos o actividades con instrucciones claras y opciones para participar de acuerdo con diferentes niveles de complejidad.
- b) Proveer programas o guías en lectura fácil o con apoyos visuales para facilitar la comprensión del evento.
- c) Crear y promover entornos tranquilos, con áreas de descanso y personal capacitado para atender necesidades específicas.
- d) Brindar apoyo y asistencia médica si la persona así lo requiere.

Tecnologías y herramientas de apoyo

- a) Promover el uso de aplicaciones con interfaces simples, como calendarios visuales, recordatorios con pictogramas o apps de lectura fácil (por ejemplo, Easy read o Pictos).
- b) Disponer de tabletas o dispositivos con pantallas táctiles y aplicaciones diseñadas para personas con discapacidad intelectual.
- c) Implementar alertas visuales o sonoras para tareas diarias, como tomar medicamentos o asistir a citas.

Capacitación y sensibilización

- a) Capacitar a personas que proporcionen servicios públicos, empresas y organizaciones en estrategias de comunicación y trato inclusivo hacia personas con discapacidad intelectual.
- b) Involucrar a personas con discapacidad intelectual y sus familias o cuidadores en el diseño y evaluación de los ajustes para garantizar su relevancia.

General

- a) Las necesidades varían según el grado y tipo de discapacidad intelectual, por lo que los ajustes podrán ser individualizados, considerando las fortalezas y preferencias de cada persona.
- b) Priorizar ajustes que fomenten la independencia y la toma de decisiones, evitando actitudes autoritarias.

- c) Implementar e impulsar soluciones de bajo costo, como materiales en lectura fácil o capacitaciones breves, para maximizar el impacto.

Discapacidad mental

Comunicación sensible y adaptada

- a) Utilizar un lenguaje sencillo, respetuoso y claro, evitando términos que puedan generar ansiedad o malestar. Por ejemplo, en lugar de “trastorno” usar “condición”, si es más aceptable para la persona.
- b) Proveer instrucciones paso a paso, tanto verbales como escritas, con tiempo suficiente para procesar la información.
- c) Ofrecer un entorno de comunicación tranquilo, con tonos de voz suaves y sin interrupciones, para reducir la sobrecarga sensorial o emocional.
- d) Reiterar la información si es necesario para un mejor entendimiento por parte de la persona.

Adaptaciones en entornos educativos

- a) Permitir pausas durante las clases, así como otorgar plazos extendidos para tareas y exámenes, o formatos alternativos (como proyectos prácticos o evaluaciones orales).
- b) Crear áreas de descanso o “zonas tranquilas” en las instituciones educativas donde los estudiantes puedan relajarse si experimentan ansiedad o estrés.

- c) Proveer acceso a personas consejeras o psicólogas escolares capacitadas en salud mental para brindar apoyo inmediato y personalizado.

Accesibilidad en servicios de salud

- a) Garantizar consultas médicas con tiempo suficiente para explicar procedimientos, responder preguntas y abordar preocupaciones, evitando actitudes apresuradas.
- b) Asegurar que la persona comprenda los tratamientos propuestos, utilizando materiales en lenguaje claro o, si es necesario, apoyos visuales.
- c) Brindar capacitaciones al personal médico en sensibilización sobre discapacidad mental, manejo de crisis y estrategias de desescalamiento.

Acceso a servicios públicos y administrativos

- a) Implementar filas prioritarias o citas programadas para reducir tiempos de espera que puedan generar ansiedad o malestar, o bien, utilizar los medios tecnológicos para evitar traslados para los trámites, cuando así se requiera.
- b) Diseñar formularios accesibles con lenguaje claro y ofrecer asistencia personalizada para completarlos, ya sea en persona o por medios digitales.
- c) Proveer opciones como atención telefónica, videollamadas o plataformas digitales accesibles para evitar desplazamientos innecesarios.

Accesibilidad en eventos culturales y recreativos

- a) Diseñar eventos con áreas de descanso, iluminación suave y niveles de ruido moderados para evitar estímulos abrumadores.
- b) Proporcionar guías detalladas sobre el evento (horarios, actividades, normas) en formatos accesibles para reducir incertidumbre.
- c) Permitir que la persona asista con un familiar, amiga o cuidadora para brindar apoyo emocional, si es necesario.

Tecnologías y herramientas de apoyo

- a) Promover el uso de aplicaciones para la gestión del estrés, como Calm, Headspace, o apps de recordatorios para medicamentos y citas.
- b) Implementar herramientas como relojes o dispositivos con notificaciones discretas para recordatorios de tareas o autocuidado. Incluir alertas de emergencia conectadas a personas cuidadoras o familiares, ampliando la seguridad y el acompañamiento.
- c) Asegurar que sitios web y aplicaciones cumplan con estándares de accesibilidad (WCAG 2.1), con interfaces intuitivas y opciones de personalización (como modo oscuro o texto grande).

Capacitación y sensibilización

- a) Capacitar al personal que presta servicios públicos, empresas y organizaciones respecto a temas en salud

mental, manejo de crisis y estrategias para evitar estigmatización.

- b) Promover campañas de sensibilización para desmitificar la discapacidad mental y fomentar un trato respetuoso y no discriminatorio.

General

- a) Las necesidades varían según la condición (ansiedad, depresión, trastorno bipolar, etc.), por lo que los ajustes deben adaptarse a cada persona, considerando sus preferencias y desencadenantes.
- b) Fomentar la toma de decisiones propia, evitando actitudes paternalistas y promoviendo la autodeterminación.
- c) Priorizar ajustes de bajo costo, como capacitación en sensibilización o materiales en lenguaje claro, para maximizar el impacto.

Discapacidad visual

Accesibilidad en la comunicación

- a) Proveer documentos, formularios, menús y señalización en braille, asegurando que sean claros y estén actualizados.
- b) Ofrecer información en formatos de audio (como audiolibros o grabaciones) y compatibilidad con lectores de pantalla (como JAWS, NVDA o VoiceOver).

- c) Usar tipografías grandes (mínimo 16 puntos), colores de alto contraste (por ejemplo, texto negro sobre fondo blanco) y formatos digitales ampliables para personas con baja visión.

Adaptaciones en entornos educativos

- a) Proporcionar libros de texto en braille, audio o formatos digitales compatibles con lectores de pantalla. También ofrecer diagramas táctiles o maquetas para conceptos visuales.
- b) Facilitar el uso de computadoras con *software* de lectura de pantalla, magnificadores de pantalla o teclados braille.
- c) Proveer guías o asistentes capacitadas para orientar en el aula y apoyar en la toma de notas o desplazamientos.
- d) De ser el caso, permitir el ingreso a los centros educativos con perro guía.

Accesibilidad en servicios de salud

- a) Entregar folletos, consentimientos informados y resultados médicos en braille, audio o formato digital accesible.
- b) Proveer personal capacitado para guiar a las personas con discapacidad visual dentro de hospitales o clínicas, junto con señalización táctil y audible.
- c) Capacitar al personal médico en técnicas de guía y comunicación efectiva para personas con discapacidad visual.

- d) De ser el caso, permitir el ingreso con perro guía.

Acceso a servicios públicos y administrativos

- a) Implementar mostradores con personal capacitado en técnicas de guía y sistemas de audio para orientación.
- b) Asegurar que sitios web y aplicaciones cumplan con estándares de accesibilidad (WCAG 2.1), incluyendo compatibilidad con lectores de pantalla, navegación por teclado y etiquetado adecuado de elementos.
- c) Incorporar guías táctiles en el suelo, señalización en braille y sistemas de audio para anunciar turnos o direcciones.
- d) De ser el caso, permitir el ingreso con perro guía.

Accesibilidad en eventos culturales y recreativos

- a) Proveer audiodescripción en vivo o grabada para películas, obras de teatro, exposiciones o eventos deportivos, describiendo elementos visuales clave.
- b) Ofrecer programas en braille, audio o lectura fácil, y garantizar que los sitios web de eventos sean compatibles con lectores de pantalla.
- c) Disponer de personal capacitado para guiar a las personas con discapacidad visual hacia sus asientos o áreas específicas.
- d) De ser el caso, permitir el ingreso con perro guía.

Tecnologías y herramientas de apoyo

- a) Promover el uso de herramientas como NVDA, VoiceOver, ZoomText o aplicaciones móviles para escanear y leer textos (como Seeing AI).
- b) Facilitar el acceso a líneas braille o tabletas con salida en braille para la lectura de documentos digitales.
- c) Implementar aplicaciones de orientación como BlindSquare o sistemas de balizas electrónicas (*beacons*) en espacios públicos.

Movilidad y orientación

- a) Instalar guías táctiles en el suelo (como líneas podotáctiles) y señalización en braille en edificios, transporte público y espacios abiertos.
- b) Proveer personal capacitado en técnicas de guía (como acompañar sin tomar el control) en lugares públicos.
- c) Garantizar que los perros guía sean permitidos en todos los espacios públicos, con áreas adecuadas para su descanso.

Capacitación y sensibilización

- a) Capacitar al personal de servicios públicos, empresas y organizaciones en técnicas de guía, uso de tecnologías de asistencia y sensibilización sobre discapacidad visual.

General

- a) Las necesidades varían según el grado de discapacidad visual (ceguera total o baja visión), por lo que los ajustes deben adaptarse a cada persona.
- b) Priorizar soluciones que promuevan la independencia, como tecnologías de asistencia o señalización accesible, respetando las preferencias de cada individuo.
- c) Implementar soluciones de bajo costo, como señalización táctil o *software* gratuito de lectura de pantalla para maximizar el impacto.

Discapacidad auditiva

Acceso a la comunicación

- a) Proporcionar intérpretes profesionales de la lengua de señas mexicana (LSM) en servicios públicos, consultas médicas, trámites administrativos, eventos culturales, educativos o laborales. Los intérpretes deben estar disponibles tanto presencialmente como en plataformas virtuales.
- b) Implementar servicios de subtulado en vivo para conferencias, eventos, programas de televisión o reuniones, utilizando herramientas como estenotipia o tecnologías de reconocimiento de voz.
- c) Proporcionar información en formatos accesibles, como documentos escritos en lenguaje claro, subtítu-

los en videos o infografías que no dependan exclusivamente del audio.

Adaptaciones en entornos educativos

- a) Garantizar la presencia de intérpretes de LSM en clases, conferencias o talleres, así como la capacitación de personal docente en estrategias inclusivas.
- b) Uso de presentaciones con subtítulos, diagramas y materiales didácticos visuales que refuercen el aprendizaje sin depender del sonido.
- c) Incorporar dispositivos como sistemas de bucle magnético o FM para personas sordas con audífonos o implantes cocleares y plataformas digitales accesibles con subtítulos automáticos.

Accesibilidad en servicios de salud

- a) Disponer de intérpretes de LSM en hospitales, clínicas y consultas médicas para facilitar la comunicación entre el personal de salud y las personas sordas.
- b) Proveer folletos, formularios y consentimientos informados en formatos escritos claros o en lengua de señas grabada.
- c) Formar a personas médicas, enfermeras y personal administrativo en sensibilización sobre la sordera y en el uso básico de LSM.

Acceso a servicios públicos y administrativos

- a) Establecer ventanillas o puntos de atención con personal capacitado en LSM o con acceso a intérpretes remotos mediante videollamadas.
- b) Asegurar que los sitios web y plataformas digitales cumplan con estándares de accesibilidad (WCAG 2.1), incluyendo subtítulos en videos y compatibilidad con lectores de pantalla.
- c) Incorporar señalización clara con pictogramas y texto en lugares públicos para facilitar la orientación.

Accesibilidad en eventos culturales y recreativos

- a) Incluir subtítulos en películas, obras de teatro y eventos culturales, así como intérpretes de LSM en presentaciones en vivo.
- b) Utilizar tecnologías como asientos vibratorios o dispositivos táctiles para transmitir música o sonidos en eventos.
- c) Proporcionar programas o guías en formato escrito o digital para que las personas sordas puedan seguir el contenido de los eventos.

Tecnologías y herramientas de apoyo

- a) Promover el uso de aplicaciones como Ava, Rogervoice o Google's Live Transcribe para transcripción en tiempo real o comunicación en entornos diversos.

- b) Garantizar que las plataformas de videollamadas (Zoom, Teams, etc.) tengan subtítulos automáticos y sean compatibles con intérpretes remotos.
- c) Implementar tecnologías de notificación visual (luces) o vibratoria para emergencias, timbres o anuncios en espacios públicos.

Capacitación y sensibilización

- a) Capacitar al personal de servicios públicos, empresas y organizaciones en sensibilización sobre la sordera, el uso básico de LSM y la importancia de la inclusión.
- b) Involucrar a personas con discapacidad auditiva en el diseño y evaluación de los ajustes razonables para asegurar que respondan a sus necesidades reales.

General

- a) Los ajustes deben adaptarse a las necesidades individuales, ya que no todas las personas con discapacidad auditiva utilizan la LSM; algunas prefieren la lectura labial, subtítulos o implantes cocleares.

Es importante que, si bien las citadas acciones son de mayor relevancia, también lo son los términos incluyentes y no discriminatorios que se utilicen en la prestación del servicio, es decir, la forma en que nos dirigimos a las personas con discapacidad, ya que es un puente para eliminar los obstáculos en la prestación de los servicios y acceso a éstos.

Anexo técnico. Especificaciones sobre accesibilidad digital



Se necesita asegurar que sitios web y aplicaciones cumplan con las pautas WCAG 2.1 (nivel AA), incluyendo contraste mínimo de 4.5:1 y compatibilidad con lectores de pantalla (por ejemplo, NVDA, VoiceOver) e implementar descripciones de imágenes (alt text) y etiquetas ARIA para navegación. Es necesario teclado (sin uso de ratón). Diseñar formularios con campos claros y mensajes de error accesibles y garantizar que sistemas de pago en línea sean compatibles con tecnologías de asistencia.

Se debe garantizar que todos los sitios web y aplicaciones institucionales cumplan con las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG 2.1, nivel AA), y en lo posible avanzar a WCAG 2.2. Esto implica asegurar un contraste mínimo de 4.5:1, compatibilidad plena con lectores de pantalla (NVDA, VoiceOver), navegación mediante teclado sin necesidad de ratón, uso de descripciones alternativas de imágenes (alt text) y etiquetas ARIA que faciliten la orientación en la interfaz. Los formularios deberán diseñarse con campos claros, instrucciones comprensibles y mensajes de error accesibles. Asimismo, los sistemas de pago y trámites en línea deberán ser compatibles con tecnologías de asistencia.

Adicionalmente, deberá contemplarse la incorporación de lectura fácil en contenidos clave, la accesibilidad en materiales multimedia (subtítulos, transcripción y audiodescripción) y el diseño adaptado a dispositivos móviles. Para garantizar su cumplimiento, se recomienda la realización de



evaluaciones periódicas de accesibilidad y la capacitación continua del personal responsable del diseño y gestión digital, incorporando la participación de personas con discapacidad en las pruebas de usabilidad.

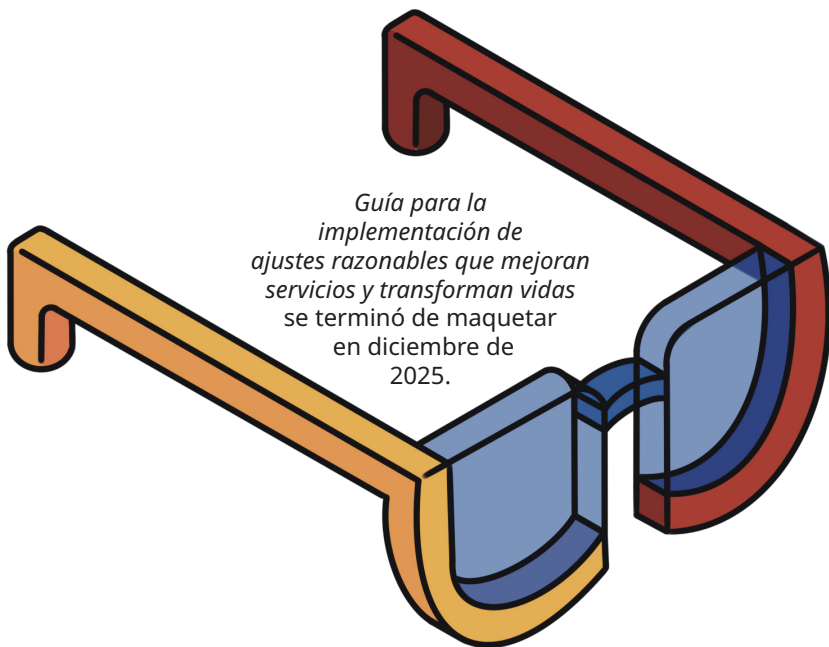
CRITERIO	DESCRIPCIÓN	FORMA DE VERIFICACIÓN
Cumplimiento WCAG 2.1 (AA) / 2.2	Los sitios web y aplicaciones deben cumplir al menos con las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web nivel AA, priorizando contraste, navegación por teclado y estructura semántica.	Auditoría técnica con herramientas de validación (ej. WAVE, Axe, Lighthouse).
Contraste de color	Asegurar un contraste mínimo de 4.5:1 en textos y elementos interactivos.	Revisión automática con validador de contraste.
Compatibilidad con tecnologías de asistencia	Portales deben ser navegables con lectores de pantalla (NVDA, JAWS, VoiceOver).	Prueba con personas usuarias y validación con lectores de pantalla.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	FORMA DE VERIFICACIÓN
Texto alternativo y ARIA	Todas las imágenes deben tener descripciones (alt text) y aplicarse etiquetas ARIA para navegación.	Revisión de código fuente y pruebas de accesibilidad.
Navegación por teclado	Todos los elementos deben ser accesibles mediante teclado, sin uso exclusivo del ratón.	Pruebas funcionales de navegación tabulada.
Formularios accesibles	Formularios con campos claros, instrucciones comprensibles y mensajes de error accesibles.	Prueba de llenado con tecnologías de asistencia.
Accesibilidad en sistemas de pago/trámite	Compatibilidad con tecnologías de apoyo en transacciones electrónicas.	Simulación de procesos de pago o trámite en línea.
Lectura fácil	Incorporar versión en lectura fácil en contenidos clave.	Revisión editorial por especialistas en lectura fácil.

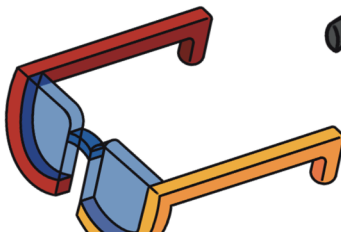
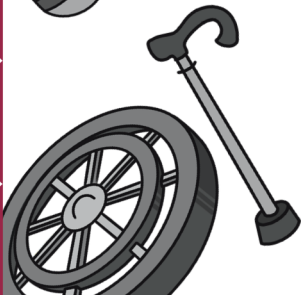
CRITERIO	DESCRIPCIÓN	FORMA DE VERIFICACIÓN
Accesibilidad multimedia	Videos con subtítulos, transcripción y audio-descripción.	Verificación de materiales audiovisuales publicados.
Compatibilidad móvil	Sitios y apps deben ser responsivos y accesibles en dispositivos móviles.	Pruebas en diferentes sistemas operativos (Android, iOS).
Accesibilidad documental	PDF, Word, Excel y otros documentos deben cumplir con estándares de accesibilidad (uso de encabezados, texto reconocible, etiquetas en tablas).	Revisión con Adobe Acrobat Accessibility Checker u Office Accessibility Checker.
Multilingüismo inclusivo	Disponibilidad de contenidos clave en lengua de señas mexicana (LSM) en video, así como traducciones a lenguas originarias e inglés.	Verificación en portales y materiales institucionales.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	FORMA DE VERIFICACIÓN
Autenticación accesible	Métodos de verificación alternativos al CAPTCHA visual.	Prueba de accesibilidad en procesos de inicio de sesión.
Optimización para baja conectividad	Aplicaciones y portales con versiones ligeras o modo <i>offline</i> .	Pruebas en condiciones de bajo ancho de banda.
Evaluación periódica	Auditorías de accesibilidad digital de manera anual con reporte público.	Publicación de resultados en el portal institucional.
Capacitación del personal	Formación continua en accesibilidad digital para diseñadores, desarrolladores y editores.	Registro de cursos y certificaciones internas.
Participación de personas usuarias	Inclusión de personas con discapacidad en pruebas de usabilidad y retroalimentación.	Registro de reportes de accesibilidad y comité de seguimiento.

*Guía para la
implementación de
ajustes razonables que mejoran
servicios y transforman vidas
se terminó de maquetar
en diciembre de
2025.*



MÉXICO^{es} diversidad, inclusión y derechos



Gobierno de
México

Gobernación

Secretaría de Gobernación



CONAPRED
CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR
LA DISCRIMINACIÓN