



Guía de Apoyo

para la atención de personas con discapacidad auditiva v1.0



INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN PÚBLICA
Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DEL ESTADO DE JALISCO



Transparencia
al alcance de todos



PlanDAI

Mitos

- Las personas sordas son sordomudas.
- Todas las personas sordas son iguales, y sólo hablan con señas.
- La lengua de señas es el mismo en todas partes.
- Cuando se habla con lengua de señas se traduce palabra por palabra y se debe hacer igual que en el español.
- Las personas sordas tienen otras discapacidades físicas o mentales y no escuchan nada.

Realidades

- Las personas sordas no son mudas, no tienen problemas en su aparato fonador y sí hablan una lengua, la Lengua de Señas. En la comunidad sorda, el término sordomudo se considera despectivo y menospreciante.
- Las personas sordas pueden ser bilingües, ya sea hablando más de una Lengua de Señas, o bien, hablando una Lengua de Señas y la lengua oral de la comunidad donde vive.
- Se llama Lengua de señas, y cada país cuenta con una lengua de señas propio.
- La lengua de señas tiene su propia gramática y sintaxis.
- Si bien la sordera es una discapacidad y existen varios tipos de sordera, no siempre está ligada a otras discapacidades físicas o mentales.

Sobre esta guía

El Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco (ITEI), emite la presente Guía como parte de los trabajos relacionados a la implementación del proyecto denominado “Transparencia al alcance de todos”, así como al “Plan Nacional de Socialización del Derecho de Acceso a la Información (PlanDAI)”, con la finalidad de contribuir a la igualdad social de los grupos en estado de vulnerabilidad en nuestra entidad, para el pleno ejercicio de los derechos de acceso a la información pública y protección de datos personales.

Este documento, es el resultado de un esfuerzo colaborativo y forma parte de las múltiples acciones que el ITEI ha realizado en favor de las Personas con Discapacidad Auditiva.

La “Guía de apoyo para la atención de Personas con Discapacidad Auditiva” está dirigida a los servidores públicos que integran las unidades de transparencia de los sujetos obligados del estado de Jalisco, y funge como una herramienta que facilite la atención de Personas con Discapacidad Auditiva que se acerquen a ejercer sus derechos de acceso a la información y protección de datos personales.

1. Recepción / Generalidades

1. Respete su espacio personal. Antes de hacer contacto con la PDA, asegúrese de que visualmente le esté prestando atención.
2. Para llamar su atención, puede tocar suavemente su hombro o brazo; lo anterior, en todo momento frente a ella.
3. Mantenga siempre contacto visual y evite cubrir su rostro para que no exista ningún obstáculo visual.
4. Evite mostrar sorpresa o sobresalto con su manera de hablar, ritmo del habla o elección de palabras.
5. Identifique o pregunte si la PDA es usuaria de LSM.
6. Identifique si la PDA sabe leer o escribir.
7. Preséntese con la PDA y muestre o señale con su mano su credencial o gafete institucional. Esta acción le permitiría identificar si sabe leer.
8. En todo momento, diríjase siempre a la PDA, aunque esté acompañada.



2. Tipo de comunicación

a) Escrita

1. Corrobore que la PDA conoce el español (el español es la segunda lengua para las PDA).
2. Si la comunicación se dificulta, puede facilitar a la PDA papel y un lápiz, pluma o marcadores, para que ella misma escriba lo que desea y utilizar ese medio para responderle.
3. Se mantendrá la comunicación e interacción con la PDA como se estableció desde el primer paso; en caso de ser necesario, se proporcionará la información impresa que se solicite.

b) Visual

1. Mantenga contacto visual de forma constante con la PDA.
2. Articule claramente todas sus palabras.
3. Permita tiempos de comunicación y reacción más dilatados. Algunas personas requieren pausas breves para la comprensión y el diálogo.
4. Es recomendable que conozca algunas frases y formulas sociales en LSM que permitan abrir y establecer el canal de comunicación.
5. Si se cuenta con material de apoyo en video, es conveniente mostrarlo.

c) A través de un facilitador

1. Si la PDA acude sola y se dificulta la comunicación en el primer contacto, es recomendable invitarle a que espere unos minutos, en tanto que nos auxiliamos de alguna persona en la institución que ayude interacción o facilite la comunicación para dar atención a su petición.
2. Si no se cuenta con alguna persona en la institución que conozca la LSM, es recomendable ingresar al Padrón de Facilitadores de LSM que proporciona el ITEI (<http://micrositios.itei.org.mx/alalcancedetodos>).
3. Una vez ingresando, pueden entablar comunicación y evaluar la pertinencia de realizar una video llamada o fijar una fecha para una cita presencial.
4. Si el caso corresponde a una cita presencial, se procurará que sea al día siguiente, invitando a la PDA para que acuda.



Nota: Se recomienda que la institución cuente con un intérprete en LSM o capacite a su personal para brindar este tipo de atención.

3. Identificación de la necesidad

Una vez que se ha entablado una adecuada y correcta interacción con la PDA (acorde a sus necesidades visuales o escritas) y la comunicación es fluida, se le preguntará abiertamente ¿cuál es su necesidad o petición ante la institución? A partir de su respuesta se procederá con lo siguiente.

1. Se deberá identificar si desea realizar una solicitud de acceso a la información, de ejercicio de derechos ARCO o la interposición de un recurso.



4. Ejercicio del Derecho

Identificado el tipo de trámite que desea realizar la PDA, se deberá proceder a lo siguiente:

1. Proporcionar el formato adecuado y auxiliarle en el llenado.
2. Explicar el proceso que se llevará, de acuerdo al trámite realizado.
3. Recabar datos de contacto y establecer un medio de comunicación, ya sea directamente o en conjunto con el intérprete para su seguimiento.
4. Garantizar que la respuesta que se emita sea clara y en un lenguaje ciudadano; si la PDA es usuaria de LSM, en la medida de sus posibilidades, emitir la respuesta en video.



Glosario

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, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso (Art. 2 fracción V de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad).

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. (Art. 2 fracción IX de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad).

Intérprete. 1. m.yf. Persona que interpreta. 2. m.yf. Persona que explica a otras, en lengua que entienden, lo dicho en otra que les es desconocida (<https://dle.rae.es>).

Intérprete de Lengua de Señas Mexicana (LSM). Persona que interviene y facilita la comunicación entre dos o más personas, transmitiendo, traduciendo e interpretando los mensajes del español a la lengua de señas mexicana y viceversa. De los cuales tiene conocimiento y dominio para realizar adecuadamente la función de intérprete.

Lengua. f. Vocabulario y gramática propios y característicos de una época, de un escritor o de un grupo social.

Lenguaje. Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal (Art. 2 fracción XXI de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad).

Lengua de Señas Mexicana (LSM). 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 (Art. 2 fracción XXII de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad)

Personas con discapacidad auditiva (PDA). Personas que tienen restricción en la función de la percepción de los sonidos externos. Según el grado del déficit funcional, se les puede llamar hipoacúsicas o sordas.*

Personas hipoacúsicas. Personas que cuentan con una pérdida superficial a moderada en su capacidad auditiva, necesitando generalmente de auxiliares auditivos para percibir los sonidos del medio ambiente y porque puede ayudarles a escuchar la voz del interlocutor.

Personas sordas. Personas que cuentan con una afectación profunda en su audición que les impide escuchar sonidos, por lo que utilizan la visión como su principal vía de recepción de la información, comunicándose a través de la Lengua de Señas Mexicana (LSM).

CONECTORES



¿QUÉ?



¿CÓMO?



¿CUÁNDO?



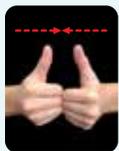
¿DÓNDE?



¿CUÁL?



ES



CON



NO



SI



¿QUÉ PASÓ?



¿QUIÉN?



¿CUÁNTOS?



YA



PARA



POR



BIEN



MAL



PERDÓN



POR FAVOR



GRACIAS

SALUDOS



SALUDO



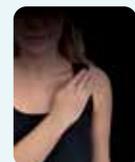
HOLA



MUCHO



GUSTO



BUENOS



DÍAS



TARDES



NOCHES



ADIÓS



LUEGO

MESES DEL AÑO



ENERO



FEBRERO



MARZO



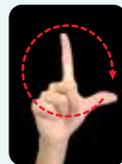
ABRIL



MAYO



JUNIO



LUNES



MARTES



MIÉRCOLES



JUEVES



JULIO



AGOSTO



SEPTIEMBRE



OCTUBRE



NOVIEMBRE



DICIEMBRE



VIERNES



SÁBADO



DOMINGO

TIEMPO



HOY



AYER



MAÑANA



AHORA



PASADO



FUTURO



AHORITA

DÍAS DE LA SEMANA

ABECEDARIO



A



B



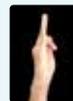
C



D



E



F



G



H



I



J



K



L



M



N



Ñ



O



P



Q



R



S



T



U



V



W



X



Y



Z