

▶▶▶ Guía con
recomendaciones
para considerar a
**las personas
con discapacidad**
en protocolos de protección civil



**ELABORACIÓN DE UN PLAN PERSONAL
DE EVACUACIÓN DE EMERGENCIA**



CENTRO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS
"ROSARIO IBARRA DE PIEDRA"
CASA EDITORIAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

▶▶▶ Guía con
recomendaciones
para considerar a
**las personas
con discapacidad**
en protocolos de protección civil

1VG/FSM

Edición: diciembre, 2023

ISBN: 978-607-729-615-7

**D. R. © Comisión Nacional
de los Derechos Humanos**

Periférico Sur 3469,
esquina Luis Cabrera,
col. San Jerónimo Lídice,
demarcación territorial
La Magdalena Contreras,
C.P. 10200, Ciudad de México.

**Dirección Ejecutiva del Mecanismo Independiente
de Monitoreo Nacional de la Convención sobre
los Derechos de las Personas con Discapacidad**

Tel.: 55 56 81 81 25, exts.: 1194, 1678 y 1644
discapacidad@cndh.org.mx

Dirección editorial: Benjamín Alejandro García González
Subdirección de diseño: Lili Elizabeth Montealegre Díaz
Diseño de forros, formación e ilustraciones: Frida Solano
Corrección de estilo y cuidado de la edición: Aura González
Jefe de departamento de formación y diseño de publicaciones:
Carlos Amézquita Villamizar

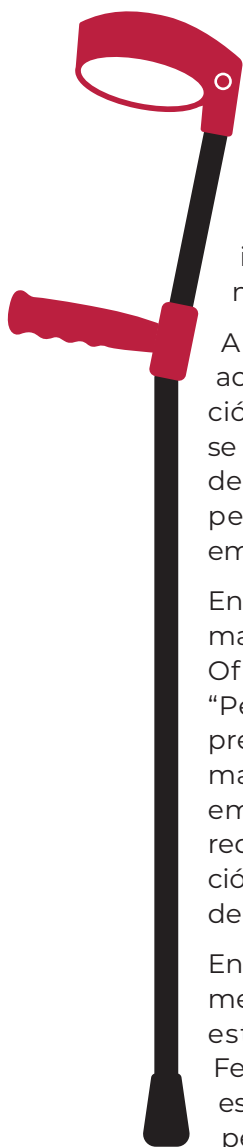
Impreso en México

PUBLICACIÓN GRATUITA
PROHIBIDA SU VENTA

Tabla de Contenido

Presentación	7
Plan Personal de Evacuación de Emergencia (PPEE)	11
Creación de una red de apoyo personal	31
Capacitación del personal	33
Adecuaciones arquitectónicas y ajustes razonables	42
Bibliografía	45

Presentación



Para que las personas con discapacidad ejerzan sus derechos (al trabajo, educación, salud o cultura, entre otros) es necesario que utilicen los inmuebles de manera segura. Por tanto, las instalaciones deben contar con las condiciones necesarias para que el ingreso, salida y permanencia se hagan de manera segura.

Aunque cada día se cuentan con más acciones preventivas en materia de protección civil para la población en general, aún se carece de información suficiente respecto de los procedimientos de evacuación para personas con discapacidad en casos de emergencia.

En nuestro país existen ordenamientos en la materia. Entre ellos se encuentra la Norma Oficial Mexicana NOM-008-SEGOB-2015. “Personas con discapacidad. Acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil en situación de emergencia o desastre”, que establece los requisitos mínimos para garantizar la atención y auxilio de esta población en esta clase de eventos.

En el ámbito laboral, existen otros dos documentos regulatorios que hacen referencia a este tema. Por un lado, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo establece los lineamientos específicos para personas con discapacidad. Por el otro, la

Norma Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016. “Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo” estipula que, en los centros laborales con más de 50 personas trabajadoras, los patrones tienen la obligación de contar con un plan de atención de emergencias que incluya las instrucciones para actuar y evacuar de acuerdo con las diferentes discapacidades de las y los trabajadores. Para elaborar estos procedimientos es indispensable que se les consulte sobre el mejor modo de proporcionarles ayuda.

Aunque estas normas establecen las disposiciones generales para atender a las personas con discapacidad, no existen aún guías para contar con información sobre algunos puntos importantes; por ejemplo:

1. Las necesidades particulares de cada persona con discapacidad que labore o visite un inmueble.
2. Los criterios de evacuación, resultado de las necesidades particulares de cada persona.
3. Las técnicas para su traslado durante una evacuación de emergencia.

La Dirección Ejecutiva del Mecanismo Independiente de Monitoreo Nacional de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad revisó literatura internacional e identificó buenas prácticas. El análisis arrojó que existen metodologías y herramientas de apoyo para las y los responsables de inmuebles, las unidades internas de protección civil y las propias personas con discapacidad.

Destacan documentos como *Means of Escape for Disabled People*, del Reino Unido; *Emergency Evacuation Planning Guide for People with Disabilities*, de la National Fire Protection Association, de Estados Unidos de América, y la guía *Fire Safety for People with Disabilities de la Canadian Paraplegic Association*, de Canadá.

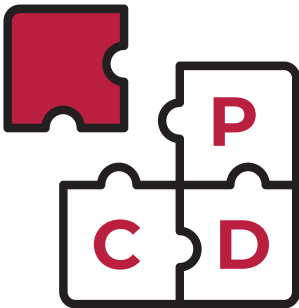
Estos escritos coinciden con las disposiciones legales y normativas vigentes en nuestro país y enfatizan el desarrollo de procedimientos operativos siguiendo las estrategias o planes de acción ante emergencias que deben existir en una empresa, dependencia o edificio.

De ellos se desprenden algunas recomendaciones específicas. Por ejemplo:

1. Desarrollar planes personales de evacuación.
2. Crear redes personales de apoyo para el autocuidado de las personas con discapacidad en su casa y trabajo.
3. Capacitar a todo el personal de los centros laborales.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) preparó, después de esta revisión, la presente guía, como una herramienta de apoyo para la elaboración de planes de evacuación que atiendan las necesidades de personas con distintos tipos de discapacidad.

ALCANCE DE ESTA GUÍA

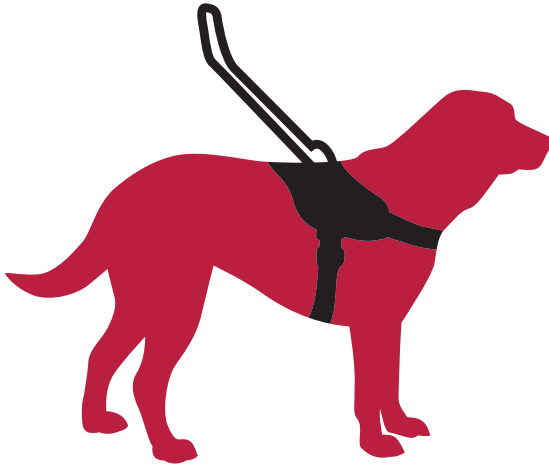


Esta guía está dirigida a quienes administran inmuebles, coordinan protección civil y personas con discapacidad. Su objetivo es completar los procedimientos y el programa interno de protección civil de inmuebles e instalaciones con protocolos específicos para la atención de estas personas.

Las recomendaciones aquí presentadas están enfocadas en la evacuación de inmuebles e instalaciones de uso público en casos de emergencia. Se incluyen recomendaciones mínimas

indispensables, que sirven para diferentes tipos de inmuebles, particularmente edificios de oficinas de uso público o privado, y toma en cuenta a personas con distintos tipos y grados de discapacidad, ya sean temporales o permanentes. En el caso de hospitales, fábricas o centros de espectáculos, es importante considerar que son necesarios protocolos específicos para la evacuación de personas con discapacidad.

La evacuación debe incluirse en un plan general de prevención y atención de emergencias. Éste además tiene que incluir información suficiente sobre el trato a personas con discapacidad, así como directrices y capacitación para el desarrollo de simulacros.



Plan Personal de Evacuación de Emergencia (PPEE)

El Plan Personal de Evacuación de Emergencia (PPEE) tiene que elaborarse de manera individual para cada trabajadora o trabajador con discapacidad. Debe desarrollarse por el personal de protección civil, junto con cada persona con discapacidad, considerando las características de su puesto y lugar de trabajo. Una vez que se cuenta con él, formará parte de los programas internos de protección civil.

Los PPEE desarrollados para las y los empleados de una misma institución, servirán de insumo para el desarrollo de políticas y procedimientos y la capacitación de todo el personal involucrado. Éstos, a su vez, generarán, recomendaciones específicas para las adecuaciones arquitectónicas en cada inmueble.

El desarrollo de los PPEE atiende las disposiciones del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, y es una respuesta específica al artículo 65, secciones I y VII, así como la sección 9. Plan de atención a emergencias, de la NOM-034-STPS-2016.

El PPEE consta de:

1. Cuestionario para determinación de necesidades.
2. Formato de acciones específicas.
3. Recomendaciones para la creación de una red personal de apoyo.
4. Adecuaciones arquitectónicas o ajustes razonables en los inmuebles.

El PPEE debe considerar aquello que sea práctico y alcanzable en circunstancias excepcionales considerando las capacidades y habilidades de una persona con discapacidad.

Se debe partir de la idea de que, dependiendo del tipo y grado de limitación, una persona puede facilitar participar en la evacuación por sus propios medios. El PPEE ayudará a determinar quiénes requieren mayor apoyo de otras personas o compañeros de trabajo.

Aunque las personas pueden presentar diversos tipos y grados de discapacidad, éstas pueden agruparse de la siguiente manera:

- Personas con limitaciones a la movilidad (permanentes o ambulatorias).
- Usuarios de sillas de ruedas manuales.
- Usuarios de sillas eléctricas.
- Personas con limitaciones visuales.
- Personas con limitaciones auditivas.
- Personas con desórdenes de orientación o dislexia.
- Personas con dificultades para el aprendizaje o autismo.
- Personas con discapacidades psicosociales.
- Personas con discapacidades cognitivas.
- Personas con asma u otros problemas respiratorios o de salud.

Tipos de PPEE

Considerando los diversos tipos de ocupantes posibles de un inmueble, se pueden desarrollar los siguientes tipos de PPEE:

- Para personal permanente y visitantes frecuentes.
- Para visitantes ocasionales con control de acceso.
- Para visitantes sin control de acceso.

En instalaciones en donde exista un registro de visitantes, los PPEE deben considerarlos. No obstante, también debe existir un plan general en situación de riesgo para las instalaciones en donde no exista este registro.

Tipos de inmuebles

El PPEE debe ser desarrollado de forma individual para dos tipos de instalaciones:

- Oficinas con acceso restringido.
- Centros de atención al público.

La principal diferencia entre los dos tipos de edificios es el número de personas con discapacidad y tipo de planes personales a desarrollar en cada uno de ellos.

En el caso de edificios con atención al público, puede ser necesario dar la misma prioridad a los planes personales de trabajadores permanentes y a los de los visitantes.

Debe priorizarse la evacuación horizontal; esto es, trasladar a las y los trabajadores dentro de un mismo nivel, de una sección a otra de un inmueble, mientras ocurre la emergencia o mientras se realiza la evacuación al exterior. Como segundo paso, y una vez realizada la evacuación horizontal, se llevará a cabo la evacuación vertical en edificios de varios niveles.



Formato 1. Cuestionario para la elaboración del PPEE¹

Se recomienda aplicar el cuestionario completo a la o el trabajador independientemente de su discapacidad, ya que contar con la mayor información posible permitirá identificar las barreras que pueden llegar a enfrentar en situaciones de riesgo o emergencia.

Cuestionario para elaboración del Plan Personal de Evacuación de Emergencia (PPEE)

Contacto de emergencia:

Nombre:

Teléfono:

Ubicación:

Edificio:

Piso:

Número de oficina:

¿Rutinariamente usa o usará más de una ubicación en ese edificio u otro?:

Ubicación de trabajo alterna:

¹ Para elaborar los formatos 1 y 2 se tomaron en cuenta las recomendaciones de diversos documentos incluidos en la bibliografía. Destacan *Emergency Evacuation Planning Guide for People with Disabilities* y *Fire Safety Risk Assessment*.

Preguntas generales

1. ¿Ha recibido capacitación en materia de situaciones de riesgo y emergencias humanitarias anteriormente?

Sí No

2. ¿Conoce los procedimientos de evacuación en el edificio donde labora?

Sí No

3. ¿Requiere contar con procedimientos de emergencia por escrito?

Sí No

4. ¿Conoce en dónde están ubicadas las alarmas de emergencia en su centro de trabajo?

Sí No

5. ¿Puede oír la alarma en su lugar de trabajo?

Sí No

En caso de que la respuesta sea negativa, ¿por qué?

6. ¿Podría usted accionar la alarma si se presenta una emergencia?

Sí No

En caso de que la respuesta sea negativa, explique la razón:

7. ¿Ha recibido capacitación para el uso correcto de un extintor?

Sí No

En caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿conoce la ubicación de los extintores en su centro de trabajo?

Sí No

¿Podría accionar un extintor en situaciones de emergencia?

Sí No

8. En caso de situaciones de emergencia, ¿requiere del apoyo de otras personas para auxiliarle?

Sí No

9. ¿Existe una o varias personas designadas para ayudarle en una emergencia?

Sí No

10. En caso de una emergencia, ¿considera que puede contactar a la brigada de Protección Civil y decirle en dónde se encuentra?

Sí No

11. Si cuenta con un perro de asistencia, ¿sabe cómo controlarlo en situaciones de estrés, en caso de que se confunda o desorientado?

Sí No No aplica

12. ¿Ha estado ya en una situación donde ha sido necesario evacuar de emergencia?

Sí No

Si la respuesta es afirmativa, por favor comente su experiencia:

13. ¿Sabe cómo leer un mapa o plano de ubicación del espacio donde se encuentra?

Sí No

14. ¿Utiliza algún tipo de lente para mejorar su visión (ya sea de contacto o de armazón)?

Sí No

15. Si usa lentes de contacto, ¿tiene anteojos o *goggles* en su lugar de trabajo, en caso de que se origine humo, polvo o vapores?

Sí No

16. ¿Utiliza algún tipo específico de objeto de apoyo?; por ejemplo, dispositivo auditivo, bastón, andadera, silla de ruedas, entre otros?

Sí No

En caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿qué tipo de apoyo utiliza?

¿Tiene instrucciones escritas de cómo se opera?

Sí No

17. ¿Ha pensado en alguna opción si no puede ser evacuada o evacuado con su objeto de apoyo?

Sí No

18. ¿Qué deficiencia o condición dificulta su movilidad en casos de emergencia?

- Discapacidad motriz.
- Usaria/o de silla de ruedas manual o eléctrica.
- Discapacidad auditiva.
- Discapacidades del habla.
- Discapacidad visual.
- Discapacidad intelectual.
- Discapacidad psicosocial, dificultad en la memoria, juicio o aprendizaje.

- Condiciones médicas específicas: asma, alergias u otros problemas de salud.
- Otra, ¿cuál?

Discapacidad física

19. ¿Puede salir del edificio sin asistencia?

Sí No

20. ¿Puede moverse rápidamente en caso de emergencia?

Sí No

En caso de que su respuesta sea negativa, ¿qué considera usted que le impida moverse de manera rápida?

21. ¿Qué tan lejos puede caminar sin asistencia? Distancia en metros o con una referencia.

22. ¿Puede utilizar las escaleras de forma autónoma?

Sí No

23. ¿Le afecta a la movilidad la existencia de humo?

Sí No

24. ¿La existencia de pasamanos le sirve para moverse?

Sí No

Usuarías y usuarios de silla de ruedas manuales o eléctricas

25. ¿Usa silla de ruedas?

Sí No

26. ¿Necesita la silla de forma permanente?

Sí No No aplica

27. ¿Puede dejar la silla por periodos cortos?
Sí No No aplica
28. ¿La silla que usualmente ocupa para laborar es manual o eléctrica de mayores dimensiones?
Sí No No aplica
29. En caso de que ocupe silla de ruedas eléctrica, ¿su equipo cuenta con etiquetas que señalen cómo operarlo, por ejemplo, para liberar el freno de las ruedas?
Sí No No aplica
30. ¿Puede proporcionar instrucciones de cómo cargarle con seguridad en caso de ser necesario?
Sí No No aplica
31. ¿Sabe el peso combinado entre usted y su silla de ruedas? En caso de que lo sepa; por favor, especifíquelo.
Sí; peso total: No No aplica
32. En alguna situación de emergencia, ¿qué tipo de asistencia requiere?
- Apoyo de varias personas para moverse con su silla.
 - Asistencia para que otras personas lo pueden levantar de su silla y bajarlo por las escaleras.
 - Capacidad de bajar por sí misma/o las escaleras, con ayuda de un pasamanos.
33. ¿Existe algún otro dispositivo u objeto ligero que ocupe en caso de que no pueda ser evacuada o evacuado con su silla, como algún respirador u otro dispositivo eléctrico?
Sí No No aplica
34. ¿Conoce las sillas de evacuación?
Sí No No aplica

35. ¿Se puede trasladar a una silla de evacuación?
Sí No No aplica
36. ¿La presencia de humo en su centro laboral afectaría su movilidad?
Sí No
37. ¿Puede activar una alarma o un equipo de comunicación si está a su alcance?
Sí No
38. Si es absolutamente necesario, sus capacidades lo permiten y su vida depende de ello, ¿podría bajar las escaleras sentándose en los escalones, gateando o arrastrándose hacia la salida?
Sí No
- Si su respuesta es positiva, favor de especificar de qué forma:
39. ¿Qué tipo de protección necesitaría para salvaguardar alguna parte de su cuerpo (nalgas, manos, muñones, etcétera)?

Discapacidad auditiva

40. ¿Puede oír una alarma o anuncio sobre una emergencia?
Sí No
41. ¿Le ayuda una alarma visual?
Sí No
42. ¿Conoce algún dispositivo o sistema auditivo que le pueda ayudar a oír mejor la alarma contra incendios?
Sí No

Si su respuesta es afirmativa, detalle el dispositivo:

43. Si se activa una alarma, ¿necesita la ayuda de alguien más para evacuar?

Sí No

44. ¿Le resultaría útil un dispositivo vibrador que se active con la alarma?

Sí No No aplica

45. ¿Utiliza su celular o teléfono inteligente para comunicarse?

Sí No

En caso de que su respuesta sea afirmativa, ¿tiene cargadores o baterías de repuesto?

Sí No

¿Sabe utilizar mensajería instantánea?

Sí No

46. ¿Ha pensado cómo comunicarse si sus compañeras o compañeros desconocen la lengua de señas mexicana, no hay un intérprete o sus aparatos de apoyo fallan?

Sí No No aplica

47. ¿Lleva pluma o lápiz y papel consigo?

Sí No

Discapacidades del habla

48. ¿Cuál es su principal medio de comunicación con compañeras y compañeros de su centro laboral?

49. ¿Ha pensado cómo comunicarse en caso de que sus compañeras y compañeros desconozcan la lengua de señas mexicana, no haya intérprete o sus medios o aparatos de apoyo fallen?

Sí No No aplica

50. ¿Ha practicado que una persona le dé instrucciones sobre una emergencia?

Sí No No aplica

51. ¿Utiliza su celular o teléfono inteligente para comunicarse?

Sí No

En caso de que su respuesta sea afirmativa, ¿tiene cargadores o baterías de repuesto?

Sí No

¿Sabe utilizar mensajería instantánea?

Sí No

52. Lleva pluma o lápiz y papel consigo?

Sí No

Discapacidad visual

53. ¿Su visión le permite encontrar alguna ruta dentro o fuera de las instalaciones?

Sí No

54. ¿Puede visualizar y leer las indicaciones de evacuación en caso de emergencia?

Sí No

En caso de que la respuesta sea negativa, ¿en qué formato las necesita?

55. ¿Sabe leer sistema braille?

Sí No

56. ¿Necesita algún tipo de apoyo para moverse en el edificio, por ejemplo, asistencia humana, bastón, perro guía o algún otro dispositivo?

Sí No Especifique:

57. ¿Cuánto tiempo le lleva salir del edificio en el que labora en circunstancias normales?

• Tiempo aproximado:

• No lo sé.

58. ¿Podría encontrar la salida del edificio por una ruta alterna si la habitual está bloqueada?

Sí No No lo sé

59. ¿Cree que su velocidad para evacuar el edificio puede bloquear el paso de otras personas que caminan más a prisa, o les pueda causar alguna herida con algún dispositivo que utilice?

Sí No ¿Por qué?

60. ¿Conoce los pavimentos táctiles?

Sí No

Si su respuesta fue afirmativa, ¿cree que le son de ayuda en caso de evacuación de emergencia?

Sí No

61. ¿Tiene alguna otra limitación que le impida salir sin asistencia?

Sí No

En caso de responder afirmativamente, favor de detallar dicha información:

62. Si usted se orienta mediante sonidos (como los de un elevador, una foto copiadora, entre otros), ¿podría orientarse si no escucha nada, por ejemplo, en caso de un corte de energía, o si las alarmas suenan?

Sí No No aplica

63. ¿Ha pensado si puede ayudar a otras personas en caso de una emergencia?; por ejemplo, guiarlos a través de espacios oscuros.

Sí No

Discapacidad intelectual

64. ¿Conoce o identifica situaciones de emergencia?

Sí No

65. ¿Le han explicado y ha comprendido lo que sucede en una emergencia?

Sí No

66. ¿Entiende los riesgos y cuidados que debe tener en su área de trabajo?

Sí No

67. En simulacros de cualquier tipo, ¿le han asignado a una o más personas de apoyo para evacuar en situaciones de emergencias?

Sí No

68. ¿Cuánto tiempo le lleva salir del edificio en circunstancias normales?

Discapacidad psicosocial

69. ¿Sabe o ha practicado cómo comunicar sus necesidades?
Sí No No aplica
70. ¿Ha pensado cómo reaccionaría en una emergencia y cómo manejar cualquier reacción de susto o pánico?
Sí No No aplica
71. ¿Ha preparado información de emergencia en una forma que le sea fácil de entender a usted?
Sí No No aplica
72. ¿Existen consideraciones especiales sobre su salud que deban saber las personas a su alrededor?
Sí No

En caso de que su respuesta sea positiva, por favor detalle dicha información:

Condiciones médicas específicas como asma, alergias u otros problemas de salud

73. ¿Necesita o carga consigo suministros basados en lo que necesita para una crisis?
Sí No No aplica
74. Usted requiere:
- Respirador con filtros especiales.
 - Mascarillas.
 - Guantes.
 - Inhalador.
 - Otro (especifique):

75. ¿Es alérgica o alérgico a alguna sustancia, material, alimento, medicamento u otro elemento?

- Sí soy alérgica/o (especifique):
- No soy alérgica/o.
- No lo sé.

Metodología propuesta para el llenado del formato

Con el fin de determinar el procedimiento de evacuación pertinente, se sugiere aplicar el cuestionario a la persona con discapacidad mediante una entrevista en la que participe personal de recursos humanos, administración o protección civil. Deben considerarse las características del trabajo a desempeñar, los análisis de riesgos desarrollados por otros métodos, el personal que se encuentra en el sitio y las capacidades de la persona con discapacidad.

En caso de que la persona con discapacidad lleve poco tiempo trabajando en las instalaciones, es probable que no pueda contestar algunas preguntas; sin embargo, debe hacerlo, ya que son una guía para recursos humanos y protección civil, o para quien sea responsable del inmueble y de la elaboración del programa interno de protección civil.

El cuestionario debe ser accesible; por ejemplo, en sistema braille para personas ciegas, o considerar un procedimiento alternativo de aplicación para personas sordas, débiles visuales o con discapacidad intelectual.



Es necesario que el personal que entreviste a la persona tenga conocimientos básicos de:

- Los diferentes tipos de discapacidad.
- El trato adecuado hacia las personas con discapacidad; por ejemplo, que pueda comunicarse con lenguaje incluyente.
- Capacitación básica en la clasificación internacional del funcionamiento, la discapacidad y la salud.
- Conocimiento sobre los objetos de ayuda comúnmente usa dos por las personas con discapacidad, como sillas de ruedas, respiradores, aparatos auditivos, interfaces accesibles para computadora (lectores, teclados, apuntadores, entre otros).

La eficacia de los planes personales dependerá, en gran parte, de que las personas proporcionen la mayor y más fiel información posible sobre sus necesidades, y que quienes sean designadas o designados como apoyo para las personas con discapacidad respondan rápidamente durante una emergencia. Una vez analizadas las respuestas de cada pregunta del cuestionario, se elaborará el Formato de Acciones Específicas, que se propone más adelante.

Pasos para implementar un PPEE

1. Preparación

- Identificar las necesidades de las personas con discapacidad.
- Evaluar los riesgos.
- Planificar medidas preventivas.

2. Implementación

- Organizar los recursos humanos.

- Capacitar al personal de protección civil y a los brigadistas.
- Construir redes de apoyo.
- Diseñar y poner en práctica los protocolos de evacuación específicos.

3. Mantenimiento

- Gestión de planes individuales de evacuación.
- Organizar simulacros.
- Calendarizar planes de mantenimiento.

¿Qué debe incluir un PPEE?

- Rutas de evacuación.
- Equipamiento necesario.
- Necesidades de información.
- Calendarios de simulacros.
- Nombre de las personas que van a asistir a quienes tengan alguna discapacidad.
- Manuales de capacitación específicos.



Formato 2. Acciones específicas

Con base en el Cuestionario para la elaboración del PPEE y en el análisis de riesgos de los puestos de trabajo y de las condiciones arquitectónicas del lugar de trabajo se desarrollará un documento llamado Acciones específicas para cada trabajadora o trabajador con discapacidad. Puede tomarse como modelo el siguiente:

Acciones específicas para cada trabajadora o trabajador con discapacidad

Nombre de la o el trabajador:

Departamento o área:

Ubicación del trabajo:

En caso de una evacuación de emergencia, (nombre de la o el trabajador) recibirá la siguiente asistencia:

- Será alertada/o de la necesidad de evacuar por:
 - Sistema de alarma sonora existente
 - Dispositivo de comunicación (celular u otro)
 - Sistema de alarma visual existente
 - Otro (especifique)
- Asistente designado
- Ubicación de refugios
- Métodos de asistencia
- Equipamiento necesario
- Equipamiento provisto
- Detalle sobre ubicación alternativa que frecuenta

Metodología para determinar las acciones específicas

Además de la persona con discapacidad, se debe determinar quién tendrá el documento de acciones específicas. La literatura internacional revisada señala que es necesario designar a alguien responsable de reunir todos los planes personales y acciones específicas de las y los empleados de un mismo inmueble.

Cada acción específica debe ser incorporada en los procedimientos internos y, en la medida de lo posible, llevarse a cabo en los simulacros.

Como parte del PPEE, es conveniente que las personas con discapacidad determinen qué grado de esfuerzo pueden hacer por sí mismos, hasta qué punto pueden empezar una evacuación de forma autónoma y a partir de qué momento o ubicación dentro de un inmueble requerirán de ayuda.

Una vez realizado el cuestionario para determinación de necesidades y de elaborar las acciones específicas, se tendrá que crear, en conjunto con la propia persona con discapacidad, una red de apoyo que debe contar con capacitación suficiente.



Creación de una red de apoyo personal

Una red de apoyo personal ayuda a la persona con discapacidad a prepararse en caso de desastre. Quienes la integran pueden auxiliar a la o el trabajador identificando y consiguiendo los recursos que necesita para hacer frente a una emergencia de manera eficaz, y brindándole asistencia durante y después de una catástrofe.

La red de apoyo puede estar integrada por familiares, vecinas, vecinos, amigas, amigos y colegas de trabajo, según el lugar en el que se encuentre la persona con discapacidad. Deben ser capaces de ayudarla en cuestión de minutos y conocer bien sus capacidades y necesidades. Se recomienda que sean personas calmadas, sepan escuchar, se comuniquen con claridad y presten atención al detalle.

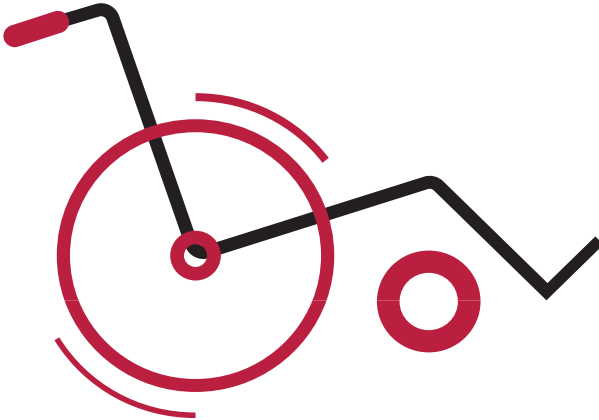
En el caso particular del entorno laboral, Canadá recomienda el *buddy system*, que consiste en designar a varias personas que proporcionen asistencia de manera voluntaria. La red de apoyo debe tener como mínimo tres integrantes por cada lugar que la persona con discapacidad frecuente por periodos prolongados; esto es para que siempre haya alguien disponible, en caso de que alguien de la red role turnos o tome vacaciones.

La persona con discapacidad tiene que realizar una lista de verificación de insumos que pueda requerir antes, durante o después de una emergencia e informar de ella a quienes conforman su red de apoyo. Entre los artículos que puede requerir se encuentran:

- Medicamentos de uso cotidiano.
- Equipo de asistencia especializado como respiradores, apoyos a la movilidad, aparatos de audición o visión.

- Instrucciones básicas de operación de equipo especializado o de apoyo para la movilidad.
- Baterías de repuesto o cargador auxiliar para una silla de ruedas de motor.
- Alimentos derivados de la necesidad de una dieta especial.
- Lámpara sorda.
- Grabadora de audio.
- Otros elementos de uso personal.

La red de apoyo debe conocer esta lista, ya que en caso de que estos artículos no puedan ser transportados junto con la persona con discapacidad, alguien de la red pueda proporcionárselos.



Capacitación del personal

El personal que labora en un centro de trabajo debe recibir capacitación sobre cómo actuar en casos de emergencia y cómo atender las necesidades particulares de las personas con discapacidad. Así lo señalan las secciones VIII y IX, del artículo 65, del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, y los apartados 9 y 10 de la NOM-034-STPS-2016.

Las guías internacionales consultadas recomiendan que los procesos de evacuación deben considerar no sólo a trabajadores permanentes, sino también a las y los visitantes con discapacidad.

Por tanto, las y los brigadistas de protección civil o personal del área de seguridad o gestión de riesgos debe recibir capacitación sobre los siguientes puntos:

- Cómo auxiliar a sus compañeras y compañeros de trabajo con discapacidad.
- Cómo identificar y auxiliar a visitantes frecuentes con discapacidad, con acceso controlado.
- Cómo identificar y auxiliar a visitantes con discapacidad sin control de acceso.

Todo el personal debe contar con información sobre el trato adecuado hacia las personas con discapacidad, saber cómo transmitirles información a ellas y a las y los visitantes. Además, deben conocer las técnicas para mover, cargar y manejar a una persona con discapacidad.

Los simulacros de evacuación tienen que incluir a las personas con discapacidad; sin embargo, la recomendación es evitar someterlas a manejos y movimientos innecesarios que puedan lastimarlas durante el simulacro. Incluso, dependiendo del tipo de discapacidad y para conocer las implicaciones de cada caso particular se sugiere realizar

evacuaciones simuladas para preparar al personal sin discapacidad, o permitir sólo una evacuación parcial durante una distancia o tiempo determinados.

Además de lo anterior, el personal designado por la unidad interna de protección civil debe recibir capacitación que le permita determinar los siguiente:

- Las rutas con pasamanos.
- Las rutas de salida más cortas.
- La distancia de una ruta particular, desde el lugar de trabajo de una persona con discapacidad hasta una zona segura.
- El grado de compartimentación de un edificio y la ubicación de dichos compartimentos, que permitan la evacuación horizontal en primera instancia.
- Si se necesitan o existen sillas de evacuación.
- Las escaleras con pasamanos y el lado de la escalera en qué se encuentran.
- Si existen elevadores que se pueden utilizar en caso de emergencia.
- Formas en que el personal disponible puede ayudar.
- Rutas diferenciadas de evacuación que pueden usar las personas con distintos tipos de movilidad.

Protocolos para evacuación

Las guías revisadas mencionan dos tipos de evacuación: facilitada o asistida. La primera ocurre cuando una persona con discapacidad tiene un grado de movilidad que le permite ser independiente y sólo requiere de cierto apoyo. La segunda, en cambio, se da cuando la movilidad de una persona es tan restringida que requiere de un apoyo total para su evacuación.

El cuestionario del PPEE determinará qué tipo de evacuación es la que requiere cada trabajadora o trabajador con discapacidad. Con base en ella se capacitará a la persona y a sus compañeras y compañeros.

Las personas con discapacidad siempre deben ser evacuadas con sus dispositivos de asistencia personales o sus medios de comunicación. Sin embargo, dependiendo del tipo de siniestro y el tiempo que estime que estará lejos del lugar donde tenga sus objetos de asistencia, pueden elegir no llevarlos consigo. En este caso, alguna de las personas de su red de apoyo debe hacérselos llegar.

Personas con movilidad reducida

Personas ambulatorias

Esta categoría incluye a personas que pueden caminar, pero con dificultad o que tienen una discapacidad que afecta su andar; personas que no pueden usar sus brazos o manos, o que carecen de coordinación; personas usuarias de bastones, muletas, andaderas, miembros artificiales u ortopédicos.

Estas personas pueden presentar dificultades para caminar, usar escaleras o rampas, estar paradas por periodos prolongados o la manipulación fina con las manos.

Este grupo incluye también a personas que tiene ciertas limitaciones, como problemas respiratorios, quienes, en general, no requieren de asistencia especializada, pero pueden presentar mareos o náuseas, problemas para respirar o dificultad en la concentración. Estas personas requieren de descansos durante la evacuación.

Usuarios de sillas de ruedas manuales y eléctricas

Se considera que este grupo es el que presenta más riesgos en términos de evacuación. Se sugiere que en edificios de varios pisos la evacuación sea horizontal; esto significa, trasladar a las personas a un área de refugio en el mismo nivel, y, de ser posible, realizar una evacuación vertical con la ayuda de varias personas. Más adelante se presentan técnicas de carga para evacuar a personas usuarias con problemas de movilidad.

Persona sordas o hipoacústicas

La información de evacuación debe ser transmitida por cualquiera de los siguientes medios o por una combinación de ellos:

- Alarmas visuales.
- Mensajes de texto.
- Intranet.
- Red telefónica.
- Un miembro del equipo.
- Personal de Protección Civil.

Cuando sean personas las encargadas de alertar, deben recibir capacitación específica y, en caso de que convivan con personas sordas o con hipoacusia, verificar que hayan visto u oído la alarma. Se debe considerar que quizá se tienen que dirigir directamente a la persona y explicarle la situación en lengua de señas o tener preparada una nota escrita.

Personas ciegas y con baja visión

Las primeras formas de auxilio para las personas que presentan discapacidades visuales son una señalización

adecuada y medios para la orientación. Es probable que, dependiendo del tipo de emergencia, las personas con baja visión o que usen un perro de asistencia pueden recorrer la ruta de escape por su propia cuenta. Sólo necesitarán que se les señale la ruta. En caso de que necesiten asistencia especial, ésta debe de consignarse en el PPEE e informarse a su red de apoyo.

Perros de asistencia

La legislación nacional no contempla en el entorno laboral a los perros de asistencia; sin embargo, a fin de que las personas con discapacidad puedan desarrollar sus actividades, debe permitirse y facilitarse.

Una persona que utiliza un perro de asistencia en su lugar de trabajo, debe señalarlo en su PPEE y realizar simulacros acompañado de su animal. También tiene que acordar con las personas responsables un procedimiento de acción en caso de que éste se desoriente o vacile durante una emergencia.

Las y los brigadistas u otro personal de protección civil deben ser avisados de la presencia de un perro de asistencia y constatar su inclusión en el plan de evacuación.

Personas con discapacidad intelectual

Entre las discapacidades intelectuales se encuentran la dislexia, la dispraxia o el autismo. Las personas que presentan alguna de éstas, pueden tener dificultad para comprender al instante lo que pasa durante una evacuación, tener una noción del riesgo distinta a la de otras personas o que su capacidad de respuesta no sea inmediata.

En estos casos, se recomienda usar formas alternativas de orientación, como:

- Ilustraciones para indicar procedimientos para simulacros.
- Códigos de colores para las rutas de evacuación y puertas de emergencia.
- Señalización adecuada en todo el edificio.

Las instrucciones en caso de evacuación deben leerse a estas personas y, de ser necesario, proporcionárselas en formato audiovisual o mediante fotografías de la ruta. Además, se sugiere capacitarles de manera específica sobre procedimientos de evacuación y designar una persona de apoyo.

Técnicas de evacuación por levantamiento para personas con movilidad limitada

Ninguna de las técnicas proporcionadas a continuación es viable para todas las personas con discapacidad. Han sido tomadas de los diversos documentos consultados, pero deben ser adaptadas para cada caso individual y ser practicadas rutinariamente.



Cargar en la espalda

Esta opción es adecuada si la persona tiene fuerza para sujetarse a quien la está asistiendo. Si la persona a evacuar no es muy pesada, puede usarse otro método. Esta opción sirve si se hace en la parte superior de las escaleras y se utiliza el pasamanos como apoyo. Este método causa menos restricciones a la respiración.



Técnica de cuna

Se coloca uno de los brazos bajo las rodillas de la persona con discapacidad y el otro brazo en la espalda. Quien sea levantada o levantado debe colocar alguno de sus brazos alrededor del cuello de la o del rescatista. Esta técnica se prefiere para personas pequeñas o de poco peso. Se utiliza para evacuación, pero puede ser riesgosa y difícil. Esta técnica puede ser peligrosa para personas parapléjicas o con alguna deficiencia en la columna, pues la flexión que se produce en la ella es severa y puede causar dolor e incomodidad.



Técnica de bomberos

Este tipo de levantamiento permite llevar sobre los hombros boca abajo a la persona con discapacidad. Debe colocarse a la persona de forma que no se restrinja su respiración. Se sugiere tomar capacitación para realizar este levantamiento.



Técnica de la cobija

El rescatista coloca a la persona en una cobija y la arrastra por el piso.

Técnicas que pueden ejecutar dos personas en apoyo a quien requiera asistencia

Las siguientes técnicas no se deben usar con personas con parálisis cerebral, ni con quienes no tengan balance o puedan pararse de manera independiente.



Silla de dos personas

Dos personas se ponen de frente y unen sus brazos, los colocan bajo las piernas de la persona a rescatar y la levantan formando una silla. Un brazo se coloca bajo las rodillas de la persona a cargar y el otro en su espalda. Este método permite que las y los rescatistas distribuyan el peso, pero requiere que caminen de lado.

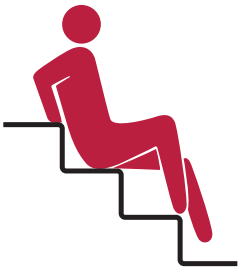


Cargar por las extremidades

Una persona sujeta las piernas de la persona a evacuar, la otra la toma por debajo de los brazos y alrededor de su pecho.

Técnica que se puede llevar a cabo en caso de no contar con personal de apoyo

Descenso por escalones

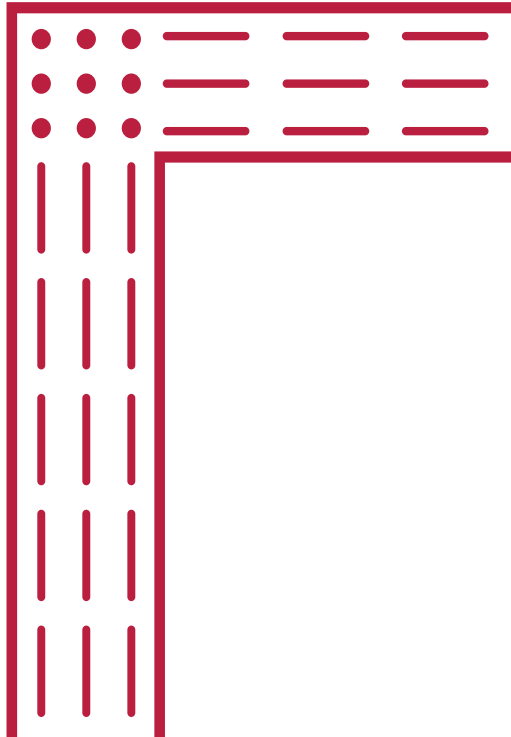


Las personas con deficiencias temporales podrían usar esta técnica si no hay nadie disponible para ayudarles y si tienen la habilidad para ejecutarla, incluso si es una o un usuario de silla de ruedas. Este método puede causar lesiones, pero puede ser una opción si la vida de la persona está en peligro.

Formas de proporcionar información

Dependiendo del tipo de discapacidad, puede ser necesario contar con más de una forma de proporcionar avisos de emergencia. Se pueden considerar los siguientes:

- Correo electrónico interno.
- Internet.
- Teléfonos celulares.
- Mensajería instantánea.
- Radios de dos vías.
- Otros.



Adecuaciones arquitectónicas y ajustes razonables

El marco legal y regulatorio del país, así como los documentos de otros países, recomienda u obliga, según el caso particular, contar con adecuaciones mínimas de accesibilidad en los inmuebles.

En México, los ordenamientos correspondientes son el artículo 65 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (RFSST), secciones III, IV, V, VI; así como la sección 8. Requerimientos físicos de las áreas de los centros de trabajo de la NOM-034-STPS-2016.

Es necesario tener claro que las disposiciones de los documentos citados son especificaciones mínimas estándares que pueden o no responder a las necesidades específicas de cada inmueble. Por ello, los PPEE, junto con la capacitación del personal y los simulacros, pueden generar requerimientos específicos para las instalaciones que no estén contemplados en las actuales guías o normas de accesibilidad o protección civil.

Las adecuaciones arquitectónicas pueden darse en una fase inicial, incluso desde el diseño de una instalación o con la adecuación para personas con discapacidad.

En las adecuaciones arquitectónicas específicas para la evacuación se encuentran:

- Señalización.
- Rutas accesibles.
- Zonas de resguardo y seguridad, también conocidas como zonas de refugio.

De antemano, independientemente de las discapacidades de las personas que laboren en un espacio, se pueden determinar las rutas de evacuación seguras, por ejemplo, con una

mayor resistencia al fuego, o con áreas de refugio y descanso que permitan a una persona con movilidad reducida detenerse si lo necesita.

Existen recomendaciones de adecuaciones arquitectónicas no contempladas en las normas o manuales vigentes de accesibilidad en México. Por ejemplo:

- Se recomienda que la arquitectura de los inmuebles atienda un diseño en compartimentos; esto es, considerando espacios segmentados y usando elementos arquitectónicos como muros, puertas y ventanas resistentes al fuego. Este enfoque ayuda a prevenir o retardar la propagación del fuego, con el fin de aislar las partes durante un incendio; además, permite evacuar a las y los ocupantes hacia una salida al exterior o una sección en donde puedan esperar a ser rescatados.
- Elevadores a prueba de incendio. México no cuenta con una norma específica sobre elevadores para casos de incendio ni legislación que exija su uso. Sin embargo, existe la tecnología para desarrollarlos y son recomendados en la literatura encontrada, como una opción de desalojo de personas con discapacidad en edificios de varios niveles.

Señalización

Las recomendaciones internacionales para las personas con discapacidad señalan que deben recibir la misma información que cualquier usuario usando formatos alternativos. En México, el documento normativo correspondiente es la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011. Señales y avisos para protección civil. Colores, formas y símbolos a utilizar.

La Organización Nacional de Ciegos de España cuenta con un manual, referente para todo el ámbito latinoamericano, sobre los formatos alternativos para personas con

discapacidad visual. En él se detallan dimensiones, formas, colores, tipos y disposición de caracteres en letreros para personas débiles visuales o ciegas, que, junto con el sistema braille, proporcionan elementos para una mejor señalización.

La normatividad nacional en accesibilidad hace referencia al estándar ISO 7000, Símbolos Gráficos. Símbolos para Información Pública. Incluye los símbolos estandarizados para elevadores, sanitarios, salidas y el símbolo internacional de accesibilidad, representado por la persona en silla de ruedas.

También existen normas ISO para el diseño de símbolos gráficos para seguridad, entre las que se encuentran:

- — ISO 3864-3:2012 (en) *Graphical symbols — Safety colours and safety signs — Part 3: Design principles for graphical symbols for use in safety signs.*
- — ISO 6790:1986, *Equipment for fire protection and fire-fighting — Graphical symbols for fire protection plans — Specification.*
- — ISO 7010:2011, *Graphical symbols — Safety colours and safety signs — Registered safety signs.*
- ISO 9186-1, *Graphical symbols — Test methods — Part 1: Methods for testing comprehensibility.*
- ISO 9186-2, *Graphical symbols — Test methods — Part 2: Method for testing perceptual quality.*
- ISO/IEC TR 19765:2007, *Information technology — Survey of icons and symbols that provide access to functions and facilities to improve the use of information technology products by the elderly and persons with disabilities.*

Bibliografía

Discapacidad y desastres en general

- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. *Informe mundial sobre desastres, Resumen*. Suiza, 2007.
- Glen W. White, et al. *Assessing the Impact of Hurricane Katrina on Persons with Disabilities, Final Report*. University of Kansas, University of New Mexico, enero de 2007.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. *World Disasters Report, Focus on Discrimination*. Suiza, 2007.
- United Nations High Commissioner for Refugees, Help Age International. *Older People in Disasters and Humanitarian Crises: Guidelines for Best Practices*. Reino Unido, sin fecha.
- World Health Organization, et al. *Guidance Note on Disability and Emergency Risk Management for Health*. Suiza, 2013.

Discapacidad y emergencias en el entorno laboral

- Canadian Paraplegic Association, Betty Dion Enterprises. *Fire Safety for People with Disabilities, a Public Educator's Guide*. Canadá, marzo de 2004.
- Department for Communities and Local Government Publications. *Means of Escape for Disabled People*. Reino Unido, 2007.
- Emergency Survival Program. *Emergency Preparedness: Taking Responsibility for your Safety. Tips for People with Access and Functional Needs Limitations*. EUA.
- Federal Emergency Management Agency, Cruz Roja Americana. *Preparación para casos de desastre para personas con discapacidad y otras necesidades especiales*. EUA, 2004.

Federal Emergency Management Agency, United States Fire Administration. *Emergency Procedures for Employees with Disabilities in Office Occupancies*. EUA, sin fecha.

Manchester Metropolitan University. *Evacuation of Disabled People*. Reino Unido, enero de 2008.

Ministerio de Fomento. Código Técnico de Edificación. Documento Básico. Seguridad de Utilización y Accesibilidad. España, 2010.

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. *La evacuación, en caso de incendio, de personas con discapacidad en un edificio de viviendas*. España, 2012.

National Fire Protection Association. *Consejos didácticos para instructores en prevención de incendios que imparten cursos a niños con discapacidad*. EUA, sin fecha.

National Fire Protection Association. *Emergency Evacuation Planning Guide for People with Disabilities*. EUA, 2007.

Shake Out. Earthquake Preparedness Guide for People with Disabilities and other Functional Needs.

Sheridan College. *Fire Emergency Procedures with Disabilities*. Canadá, sin fecha.

Universidad Nacional de Educación a Distancia, Unidad de Prevención de Riesgos Laborales. Protocolo Interno de Actuación. Evacuación de personas con discapacidad. España, 2011.

Otros

London Borough of Bexley. *Guidance for writing a Personal Emergency Evacuation Plan (PEEP) within Bexley Schools*. Reino Unido, sin fecha.

Ministerio de Fomento. Código técnico de edificación. Documento básico. Seguridad en caso de incendio. España, 2010.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Guía Técnica de Aplicación: Reglamento de seguridad contra incendios en los establecimientos industriales (Real Decreto 2267/2004, del 3 de diciembre). España.

Office of the Deputy Prime Minister. *The Building Regulations 2000. Fire Safety*. Reino Unido, 2000.

Organización Internacional del Trabajo. Discapacidad en el lugar de trabajo: Prácticas de las empresas. Suiza, 2010.

Organización de Estados Americanos, *et al.*, *¡Todas y todos podemos trabajar! Guía Regional de Accesibilidad para Empleadores*. USA, 2010.

Organización Nacional de Ciegos de España. *Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual*. España, 2003.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Guía de diseño de espacios laborales ergonómicos para trabajadores con discapacidad física*. México, 2008.

Normatividad y legislación nacional

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y su Reglamento.

Ley General de Protección Civil y su Reglamento.

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Norma Oficial Mexicana NOM-008-SEGOB-2015 Personas con discapacidad. Acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil situación de emergencia o desastre.

Guía con recomendaciones para considerar a las personas con discapacidad en protocolos de protección civil, editado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se terminó de imprimir en diciembre de 2023 en los talleres de CORPORACIÓN MEXICANA DE IMPRESIÓN (COMISA), General Victoriano Zepeda, núm. 22, colonia Observatorio, demarcación territorial Miguel Hidalgo, C.P. 11860, Ciudad de México. El cuidado de la edición estuvo a cargo de la Dirección Editorial de esta Comisión Nacional. El tiraje consta de 500 ejemplares.

Este material fue elaborado con papel certificado por la Sociedad para la Promoción del Manejo Forestal Sostenible, A.C. (Certificación FSC México).

OFICINAS REGIONALES

Contamos con 16 sedes regionales en la República mexicana
y una sede principal en las siguientes entidades federativas:

TIJUANA, BAJA CALIFORNIA

Calle Misión de San Javier Núm. 10610,
Zona Urbana Río Tijuana, C.P. 22010,
Tijuana, Baja California.
Tels. 664 633 3400 y 664 634 3622
Número gratuito: 800 027 5151

LA PAZ, BAJA CALIFORNIA SUR

Calle Mutualismo Núm. 460,
entre Bravo y Rosales, Col. Centro,
C.P. 23000, La Paz, Baja California Sur.
Tels. 612 123 6398,
612 129 4437 y 612 129 4438
Número gratuito: 800 838 4377

HERMOSILLO, SONORA

Av. Oaxaca Núm. 150, esquina Plaza
Centenario y Edificio San Enrique,
Col. Centro, C.P. 83000,
Hermosillo, Sonora.
Tel. 631 311 0006
Número gratuito: 800 672 5935

TORREÓN, COAHUILA

Av. Juárez s/n, interior 104 Planta Baja,
Palacio Federal, Col. Centro,
C.P. 27000, Torreón, Coahuila.
Tel. 871 222 5636
Número gratuito: 800 838 4410

REYNOSA, TAMAULIPAS

Calle Ignacio Zaragoza Núm. 265,
Local 1 esquina Mariano Escobedo,
Zona Centro, C.P. 88500,
Reynosa, Tamaulipas.
Tels. 899 188 0040, 899 922 4263,
899 922 4264, 899 922 4266
Número gratuito: 800 508 2999

AGUASCALIENTES, AGUASCALIENTES

Calle Francisco I. Madero Núm. 447,
Zona Centro, C.P. 20000,
Aguascalientes, Aguascalientes.
Tel. 449 910 0080
Número gratuito: 800 822 4737

VERACRUZ, VERACRUZ

Av. Víctimas del 5 y 6 de Julio
Núm. 1045, Col. Ignacio Zaragoza,
C.P. 91910, Veracruz, Veracruz.
Tels. y fax: 229 924 9208, 229 937 1490,
229 980 6727 y 229 980 6225
Número gratuito: 800 561 8509

MORELIA, MICHOACÁN

Avenida del Estudiante Núm. 102,
Col. Matamoros, C.P. 58240,
Morelia, Michoacán.
Tels. 443 147 8280 y 443 340 1045,
Número gratuito: 800 849 5054

ACAPULCO, GUERRERO

Calle Cristóbal Colón Núm. 12,
Fracc. Costa Azul, C.P. 39850,
Acapulco de Juárez, Guerrero.
Tels. 744 435 0400, 744 481 0719,
744 481 2264, 744 481 0675,
744 481 2447 y 744 481 2454
Número gratuito: 800 838 4595

OAXACA DE JUÁREZ, OAXACA

Calle Fuerza Aérea Mexicana
Núm. 804, Col. Reforma (antes
calle Naranjos) Oaxaca de Juárez,
Oaxaca, C.P. 68050.
Tels. y fax: 951 454 1621
Número gratuito: 800 838 4080

SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS

Calle Josefa Ortiz de Domínguez
Núm. 28, Barrio Santa Lucía, C.P. 29250,
San Cristóbal de las Casas, Chiapas.
Tels. 967 678 1881 y 967 678 6530
Número gratuito: 800 523 7185

TAPACHULA, CHIAPAS

Calle 15 Oriente Núm. 20,
entre 3 y 5 Norte, Col. Centro,
C.P. 30700, Tapachula de Córdova
y Ordóñez, Chiapas.
Tel. 962 620 1466, Fax: 962 626 6889
Número gratuito: 800 523 7185

CD. JUÁREZ, CHIHUAHUA

Av. de la Raza Núm. 5784 entre Av. del
Charro y C. Lago de Pátzcuaro,
Col. Minerva, C.P. 32370, Cd. Juárez, Chih.
Tels. 656 227 7150, 656 639 0941
y 656 639 0942
Número gratuito: 800 670 1640

SAN LUIS POTOSÍ, SAN LUIS POTOSÍ

Valentín Gama Núm. 1029,
Col. Jardín, C.P. 78270,
San Luis Potosí, San Luis Potosí.
Tel. 444 454 0707
Número gratuito: 800 327 7070

VILLAHERMOSA, TABASCO

Calle Ceiba, cerrada Cantabria,
Núm. 318 Col. 1o. de mayo, C.P. 86190,
Villahermosa, Tabasco.
Tel. 993 313 3999
Número gratuito: 800 696 1800

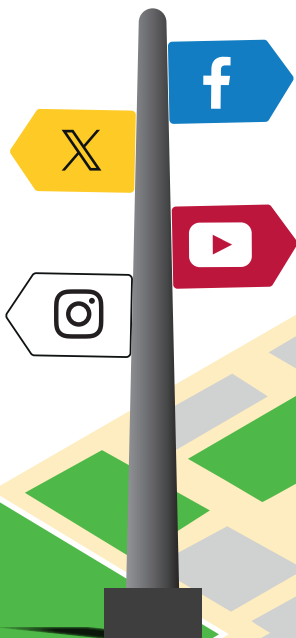
MÉRIDA, YUCATÁN

Calle 60, Núm. 283 entre 23 y 25,
Col. Alcalá Martínez, C.P. 97050,
Mérida, Yucatán.
Tels. 999 942 1888 y 999 920 5920
Número gratuito: 800 822 5434

CIUDAD DE MÉXICO,

Periférico Sur, #3469
Col. San Jerónimo Lídice,
Alcaldía La Magdalena Contreras,
C.P. 10200
Tel. 555 681 8125
Número gratuito: 800 715 2000

¿Cómo presentar una queja en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)?



Sede Marco Antonio Lanz Galera

Periférico Sur 3469,
Colonia San Jerónimo Lídice,
Demarcación Territorial
La Magdalena Contreras,
C.P. 10200, CDMX.



Tel.:
55 56 81 81 25

Número gratuito:
800 715 2000



correo@cndh.org.mx
atencionciudadana.cndh.org.mx