

## Contenido

Antecedentes .....	2
Objetivo .....	2
Marco normativo .....	2
Obligaciones parte patronal .....	3
Obligaciones de los trabajadores con discapacidad y personas adultos mayores.....	4
Plan de accesibilidad de espacios físicos para toda persona con discapacidad y adultos mayores .....	4
5.3.3.6.1.2. Plan de accesibilidad de espacios físicos para toda persona con discapacidad y adultos mayores .....	5
5.3.3.6.1.3 Plan de accesibilidad de espacios físicos para toda persona.....	6
Entorno Actual.....	6
5.3.3.6.1.4. <b>ESPACIOS FÍSICOS ADAPTADOS A LAS NECESIDADES DE TODA PERSONA</b> .....	7
NOM-034-STPS-2016, Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo. ....	10
NOM-003-SEGOB-2011, Señales y avisos para protección civil. -Colores, formas y símbolos a utilizar.....	10
NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías. ....	11
Recomendaciones en materia de Protección Civil.....	11
Glosario .....	13
Referencias.....	19

## Antecedentes

Los Estados adoptarán medidas oportunas para asegurar el acceso de las personas adultas mayores y con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales mediante un **Plan de accesibilidad de espacios físicos para toda persona**. Lo anterior conforme lo dispuesto por la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU**, donde se establece que a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, se pretende eliminar los obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán entre otras cosas, a los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo. Además, se puntualiza que los Estados, también adoptarán las medidas adecuadas para desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público.

## Objetivo

Identificar y realizar las adecuaciones necesarias y razonables para eliminar las barreras existentes que pudieran afectar la implementación del **Plan de accesibilidad de espacios físicos para toda persona Adulta mayor y con discapacidad** de las instalaciones del **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro**.

## Marco normativo

Así mismo los principios rectores de este Plan, también se sustentan en la **Ley para la Inclusión al Desarrollo Social de las Personas con Discapacidad del Estado de Querétaro**, en su Artículo 2º: Los principios que deberán observar las políticas públicas en la materia, son: IV. Respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar sus propias decisiones y la independencia de las personas; VII. Accesibilidad; Asimismo se tendrán por enterados y obligados a observar para todos los efectos jurídicos y operativos a que haya lugar, lo que esta misma Ley Estatal, establece en su Art. 4º: Se entenderá por: I. Accesibilidad, las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como en rurales.

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Querétaro, Art 1, 4, 5 Fr I a IV, 6 Fr VIII, 6 I a), II a), b) y c).

La **Ley para Prevenir y Eliminar toda forma de Discriminación en el Estado de Querétaro**: Para los efectos de esta Ley se entenderá por: III. Discriminación, toda distinción, exclusión o **restricción** que, basada en origen étnico, nacional o regional, género, edad, discapacidad, condición social, económica o de salud, apariencia física, por embarazo, opiniones, preferencias sexuales, estado civil, trabajo desempeñado, por tener tatuajes o modificaciones corporales, costumbres, raza, ideologías, creencias religiosas, migración o cualquier otra condición que dé origen a conductas que atenten contra la dignidad humana o que tengan por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas; V. Medidas positivas o compensatorias, aquéllas de carácter temporal, racionalmente justificables, a favor de las personas titulares, consideradas individual o colectivamente, en situación de discriminación, que tienen por objeto reparar el daño ocasionado por la práctica social discriminatoria y eliminar el uso de estas prácticas para lograr la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad en la salud, la educación, el trabajo y la justicia; así como para alcanzar la representación y la participación equilibrada en los ámbitos social, económico, político y cultural; VII. Personas, grupos o comunidades en situación de discriminación, las personas físicas, grupos, comunidades, colectividades o análogos que sufran la violación, negación o el menoscabo de alguno o algunos

de sus derechos humanos por los motivos prohibidos en el artículo 3 de esta Ley, los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte o los establecidos en cualquiera otra ley; Art. 2. **En el Estado de Querétaro queda prohibida toda forma de discriminación motivada por:** origen étnico, nacional o regional, género, edad, discapacidad, condición social, económica o de salud, apariencia física, embarazo, opiniones, preferencias sexuales, estado civil, trabajo desempeñado, por tener tatuajes o modificaciones corporales, costumbres, raza, ideologías, creencias religiosas, migración **o cualquier otra condición** que dé origen a conductas que atentan contra la dignidad humana o que tengan por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. Art. 3. **No se considerarán conductas discriminatorias las siguientes:** I. Las acciones legislativas, educativas o de políticas públicas positivas o compensatorias que, sin afectar derechos de terceros, establezcan tratos diferenciados con el objeto de promover la igualdad real de oportunidades VIII. En general, todas las que no tengan el propósito de anular o menoscabar los derechos y libertades, la igualdad de oportunidades de las personas ni de atentar contra la dignidad humana. Art. 5. Queda prohibida toda práctica discriminatoria directa o indirecta que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. A efecto de lo anterior, **se consideran como conductas discriminatorias: XXIII. Limitar el acceso y libre desplazamiento en los espacios públicos; Art. 8. Los órganos públicos y las autoridades estatales y municipales adoptarán, en el ámbito de sus competencias, las medidas positivas y compensatorias que tiendan a favorecer condiciones de equidad e igualdad real de oportunidades y desarrollo, así como prevenir y eliminar todas las formas de discriminación de las personas a que se refiere el artículo 3 de esta Ley.**

Por su parte **la Secretaria del Trabajo y Previsión Social**, busca promover una cultura laboral donde el sexo, la edad, **la discapacidad**, el estado de salud o cualquier **otra condición, no sean obstáculo para la inclusión laboral**; donde la responsabilidad social de los centros de trabajo con los sectores más desfavorecidos de la sociedad sea un valor.

Una de las normas complementarias para la conformación del **Plan de Accesibilidad en Espacios Físicos de las instalaciones del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro**, se fundamenta en la **NOM-034-STPS-2016, Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo**, la presente tiene una aplicación obligatoria para el centro de trabajo:

### **Obligaciones parte patronal**

5.1 Realizar un análisis para determinar la compatibilidad del puesto de trabajo con la discapacidad que presenta el trabajador (a), de conformidad con lo que establece el Capítulo 7 de la presente Norma.

5.2 Contar en los centros de trabajo con más de 50 trabajadores (as), con instalaciones que permitan la accesibilidad de trabajadores (as) con discapacidad al centro de trabajo, o realizar, los ajustes, a fin de permitir el libre desplazamiento para librar desniveles; facilitar el acceso, y manipular objetos y controles, entre otras, de acuerdo a las actividades a desarrollar, con base en lo que prevé el Capítulo 8 de esta Norma. En su caso, proporcionar asistencia con elementos mecánicos o auxilio con personas, para la movilidad de la o el trabajador (a) con discapacidad y de su perro guía cuando éste lo auxilie, si las escaleras o rampas presentan dificultades durante su desplazamiento.

5.3 **Establecer por escrito las acciones preventivas y correctivas** que se deben instrumentar en el centro de trabajo, dentro del programa de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la **Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, para prevenir riesgos a los trabajadores con discapacidad**, considerando, además, para cada puesto y lugar de trabajo:

- I. La discapacidad de cada trabajador (a);
- II. El área del puesto de trabajo;
- III. Los riesgos específicos asociados con la discapacidad de los trabajadores (as);
- IV. Las medidas de control técnicas o administrativas existentes, así como la evaluación de su efectividad, y
- V. En su caso, las medidas de control adicionales que el patrón (a) determine implementar para minimizar los riesgos.

5.4 Instalar en las áreas del centro de trabajo que lo requieran, las señalizaciones para el desplazamiento, la estadía y las acciones a seguir en caso de emergencia, según corresponda, de acuerdo con la discapacidad de los trabajadores (as), conforme a lo señalado en la **NOM-026-STPS-2008**, o las que la sustituyan.

**5.5 Contar con un plan de atención a emergencias, de acuerdo con lo previsto por el Capítulo 9 de la presente Norma.**

5.6 Informar a los trabajadores (as) con discapacidad y personas adultas mayores sobre los riesgos, las medidas de seguridad y las acciones a seguir en caso de emergencia.

5.7 Capacitar a los trabajadores (as) con discapacidad incluyendo personas adultas mayores para su desarrollo en el puesto de trabajo y actuación en caso de emergencia, con base en lo referido en el Capítulo 10 de esta Norma.

### **Obligaciones de los trabajadores con discapacidad y personas adultos mayores**

6.1 Participar en el análisis para determinar la compatibilidad con su puesto de trabajo, cuando el patrón (a) lo requiera.

6.2 Atender las acciones preventivas y correctivas establecidas en el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.

6.3 Participar en la capacitación, adiestramiento, eventos de información y plan de atención a emergencias que proporcione el patrón (a).

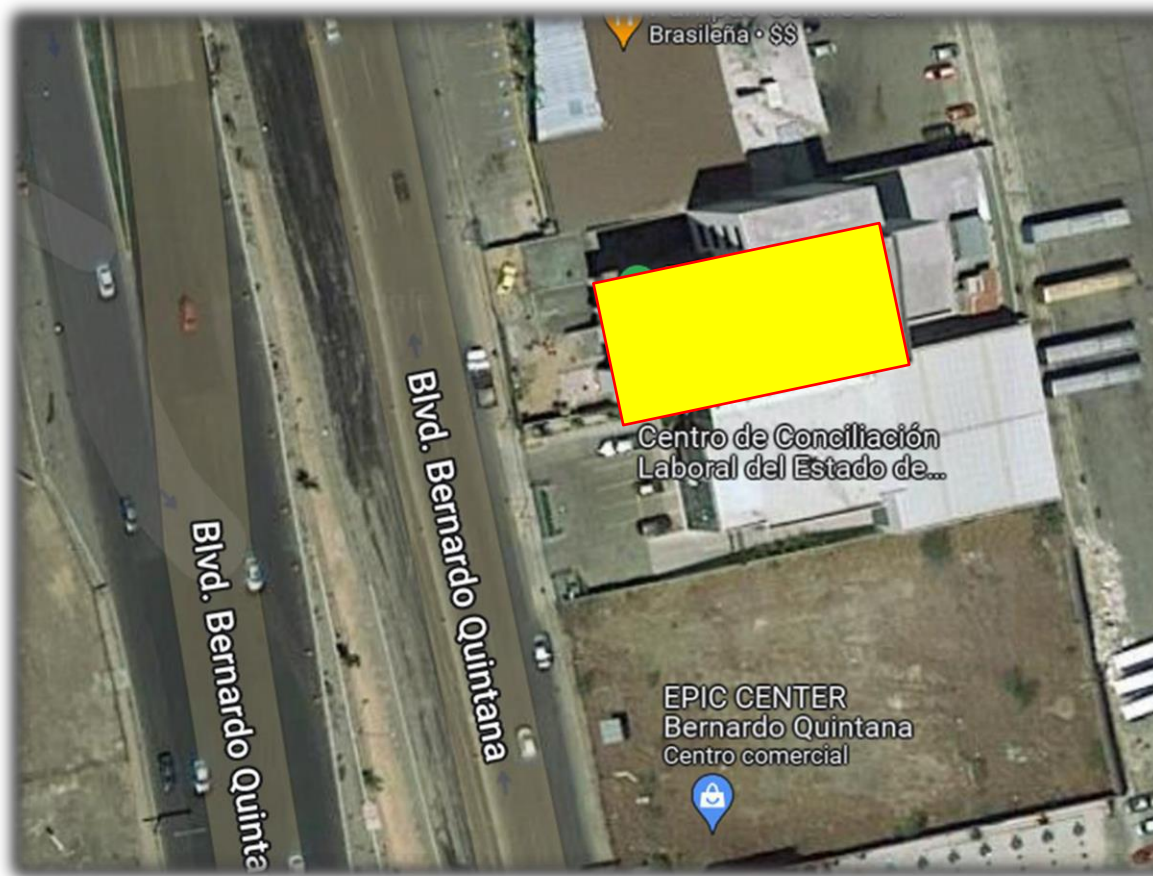
6.4 Informar al patrón de cualquier cambio que perciba en sus capacidades y/o su discapacidad.

### **Plan de accesibilidad de espacios físicos para toda persona con discapacidad y adultos mayores**

**El Plan de Accesibilidad de Espacios Físicos para toda persona**, es el instrumento técnico mediante el cual se busca implementar las medidas para tener la debida accesibilidad en los edificios del **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro**, que permita a sus trabajadores (as) con discapacidad y personas adultas mayores, igualdad de condiciones para poder entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse de manera segura, autónoma y cómoda para realizar las actividades inherentes a la prestación de servicios. De la misma manera, proporcionar los mismos criterios de accesibilidad para los usuarios externos que acudan al edificio ubicado en Boulevard Bernardo Quintana Arrijoja, número 329, pisos 3 y 4, Colonia Centro Sur, en Querétaro, Qro.

**La Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación** se encuentra sustentado en la normatividad vigente en materia de igualdad y no discriminación a nivel nacional e internacional. En México, la consolidación y mejora del mercado laboral debe tener como uno de sus componentes el pleno respeto y garantía de los derechos humanos.

### 5.3.3.6.1.2. Plan de accesibilidad de espacios físicos para toda persona con discapacidad y adultos mayores



#### Datos Generales

Servicio: Atención a la ciudadanía para resolver conflictos de materia laboral local, mediante la conciliación.

Horario: lunes a viernes de 08:00 a 15:30 hrs.

Población fija: 79 personas

Población flotante: 78 personas aproximadamente

Metros cuadrados totales: 1,126.00

Inicio de operaciones: año 2021

Se realizaron recorridos desde los diferentes accesos al inmueble hasta los espacios de atención a usuarios (as) y lugares de trabajo para identificar las necesidades de mejora y adaptación **para implementar “El Plan de Accesibilidad de Espacios Físicos para toda persona con discapacidad y personas adultas mayores” con fundamento en la NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015.**

Contar con accesibilidad en los centros de trabajo.

### 5.3.3.6.1.3 Plan de accesibilidad de espacios físicos para toda persona.

Se realiza investigación documental para la realización del presente plan de accesibilidad; además de la revisión del **Reglamento General de Construcciones del Estado de Querétaro** y **Reglamento de Construcción para el Municipio de Querétaro**.

#### Entorno Actual

Las oficinas del **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro**, brindan atención ciudadana para atender conflictos en materia laboral local, mediante la conciliación, en un horario de lunes a viernes de 08:00 a 15:30 horas con una población fija de 79 personas y una población flotante de 70 a 80 ciudadanos aproximadamente por día, sus diferentes áreas ocupan los pisos 3 y 4 de un edificio de 5 niveles, además de contar con un estacionamiento subterráneo y un estacionamiento exterior ubicado en la planta baja en la parte posterior del edificio; en este momento también se utiliza el área de recepción del edificio, la cual se encuentra ubicada en la planta baja, lo que permite identificar a personas con alguna discapacidad y personas adultas mayores que pudieran requerir acompañamiento para el uso de rampa, escaleras o elevador. Esta distribución de las áreas crea la necesidad de contar con un plan dinámico en el que empleados (as) y visitantes se encuentren contemplados, que las necesidades específicas de servicio, desplazamiento, información, atención, seguimiento etc., sean identificadas y analizadas, para que posteriormente se atiendan mediante un plan de accesibilidad y con ello se cuenten los espacios físicos idóneos para toda persona.

#### Acciones a implementar

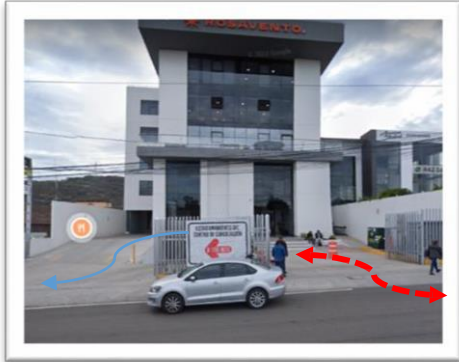
Descripción
Calcomanía de Vinil, para colocar en piso, indicando área exclusiva para silla de ruedas en las diferentes áreas de atención.
Pintura en Rampas indicando líneas de precaución y símbolo de silla de ruedas
Colocación de accesorios faltantes en baños.
Capacitar al personal de vigilancia y atención al público, quienes son el primer contacto, en la atención a personas que presentan alguna discapacidad y personas adultas Mayores
Adecuación del cuarto de lactancia
Área adultos mayor (vinil preferencia)

Las descripciones de las acciones anteriores son flexibles en cuanto a tipo de materiales, número de señalización, áreas de atención, adecuaciones físicas, número de acciones etc. Lo anterior siempre será con el fin de lograr la mejora de los espacios y servicios de las personas con discapacidad ya sean servidores públicos, empleados de servicios externos y ciudadanos que requieran la atención **del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro**.

Se ha considerado el **lapso de dos años**, a partir de la elaboración del presente manual, **siendo marzo del año 2024**, para que empiecen a ser atendidas e implementadas las acciones para la accesibilidad de espacios físicos para toda persona en las instalaciones del **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro**, considerando además que el inmueble y sus áreas comunes son compartidas con empresas privadas, lo que sugiere que algunos criterios sean consensados y atendidos de manera conjunta o por el arrendador.

### 5.3.3.6.1.4. ESPACIOS FÍSICOS ADAPTADOS A LAS NECESIDADES DE TODA PERSONA

#### ACCESO

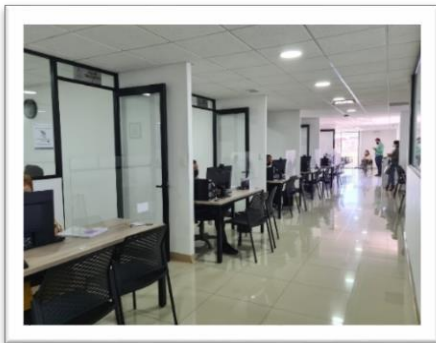


El inmueble cuenta con un acceso de entrada y otro de salida con ancho de 6 mts. cada uno de ellos, lo que facilita el ingreso de cualquier vehículo o el descenso de pasajeros, ya que además se encuentra una personal de vigilancia para ayudar y supervisar las maniobras de entrada o salida al inmueble.



La recepción se encuentra en la planta baja y cuenta con una rampa lateral para el acceso al inmueble, con las dimensiones para la accesibilidad de personas en silla de ruedas, con pendiente suave y/o personas adultas mayores

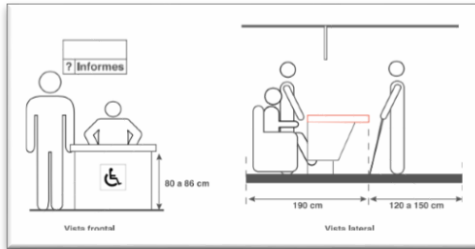
#### ESPACIOS DE CIRCULACIÓN HORIZONTAL



Los espacios de circulación continua permiten un desplazamiento seguro de todas las personas. Estas rutas son accesibles ya que cuentan con anchos mínimos que permiten el desplazamiento de personas con alguna discapacidad, usuarias de sillas de rueda, andaderas, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con muletas, bastones o personas que caminen o se desplacen juntas.

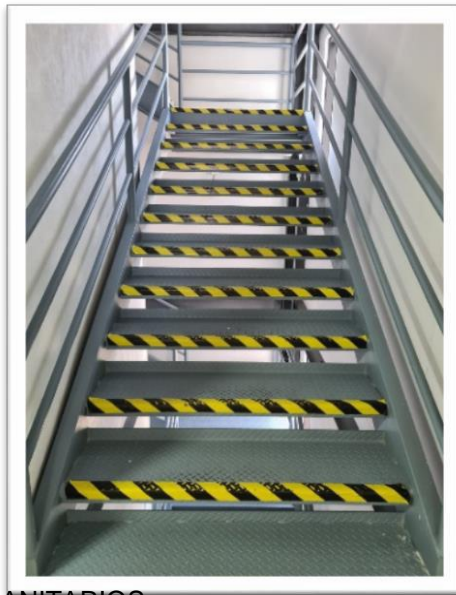
Cuenta con piso estable y de superficie homogénea, sin resaltes u otras características que puedan generar alguna dificultad para desplazarse.

Todas las vías de desplazamiento y/o evacuación se encuentran iluminadas para que todos los usuarios y trabajadores tengan una percepción clara de los recorridos.



Las áreas de atención cuentan con la amplitud requerida y con una disposición explícita.

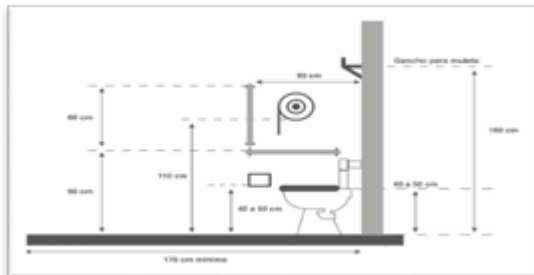
## ESPACIOS DE CIRCULACIÓN VERTICAL



El diseño y trazado en las escaleras permite la accesibilidad de trabajadores (as) y usuarios (as), así como de personas con movilidad reducida por alguna discapacidad y personas adultas mayores pero que no les impide el desplazamiento en espacios verticales (escaleras), sin embargo, el inmueble cuenta con la opción del elevador para poder acceder a los pisos 3 y 4 del edificio, en caso de que la discapacidad de la persona le imposibilite acceder a estos espacios.

Las escaleras están diseñadas con directriz recta y anchura libre de 1.30 metros. La huella del escalón cuenta con el material antideslizante. Cuenta con descansos intermedios con más de 1.50 m. de longitud. Los peldaños cuentan con bandas de señalización en cada huella.

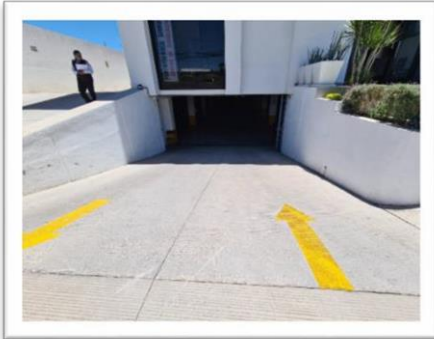
## SANITARIOS



Los inodoros cuentan con una altura entre los 45 cm. y 50 cm. Esto con la finalidad de que coincida con la altura del asiento de la silla de ruedas, lo que permite y facilita la transferencia. En los espacios higiénico- sanitarios se cuenta con algunos apoyos físicos como barras de apoyo.



## ESTACIONAMIENTO



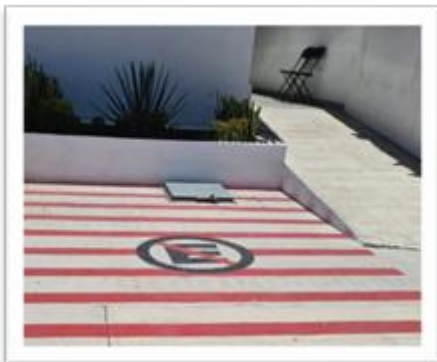
El estacionamiento se encuentra accesible, señalizado con flechas de accesibilidad y circulación, cuenta con iluminación natural y artificial, cada pilote de carga se encuentra señalizado con pintura amarilla, para facilitar la visibilidad del personal y usuarios para realizar maniobras adecuadas.



Los lugares reservados para personas con discapacidad se encuentran ubicados en estacionamiento exterior ubicado en la parte posterior del edificio, con una entrada a 2.00 y 4.00 m. de una puerta de acceso, la cual dirige hasta el área de recepción y elevador, el trayecto entre las zonas de estacionamiento y accesos se encuentran accesibles y seguros, libres de obstáculos



Los espacios de estacionamiento para personas con discapacidad y personas adultas mayores también cuentan con espacios de maniobra y rampa independiente, con una inclinación máxima de 12 por ciento de su altura y conforme las especificaciones de la NOM034-STPS-2016: 1.20cm de ancho; y pintadas según la NOM-003-SEGOB-2011: Fondo azul y figura humana estilizada con silla de ruedas en color blanco.



En el acceso principal se encuentra una rampa para diversos usos, además cumple con las condiciones de medidas de construcción que se adaptan para el uso de personas con discapacidad, tal como se describió anteriormente. A un lado se encuentra un espacio señalizado para el uso de vehículos de emergencia.

## NOM-034-STPS-2016, Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo.

Señales que indican la ubicación e instalaciones para trabajadores con discapacidad.



Señalización utilizada para identificar áreas, espacios o servicios accesibles para trabajadores con discapacidad.

### NOM-003-SEGOB-2011, Señales y avisos para protección civil. -Colores, formas y símbolos a utilizar.

Las señales de protección civil se clasifican de acuerdo con el tipo de mensaje que proporcionan, conforme a lo siguiente:

5.1 Señales informativas. Son aquellas que facilitan a la población, la identificación de condiciones seguras.

5.2 Señales informativas de emergencia. Son las que indican a la población la localización de equipos e instalaciones para su uso en una emergencia

5.3 Señales informativas para emergencia o desastre. Son aquellas cuya implementación está a cargo de las autoridades competentes en el momento de una emergencia o desastre, que permiten a la población localizar instalaciones y servicios dispuestos para su apoyo

5.4 Señales de precaución. Son las que advierten a la población sobre la existencia y naturaleza de un riesgo

5.6 Señales de obligación. Son las que imponen al observador, la ejecución de una acción determinada, a partir del lugar en donde se encuentra la señal y en el momento de visualizar

#### Señales informativas:

**Aquellas que facilitan a la población, la identificación de condiciones seguras**



Ubicación de rutas, espacios o servicios accesibles para personas con discapacidad y adultos mayores



Ubicación de un módulo de información

6.4 Ubicación. Las señales se colocarán de acuerdo a un análisis de las condiciones y características del sitio o instalación a señalizar, considerando lo siguiente: Las señales informativas se deben colocar en el lugar donde se necesiten, permitiendo que el observador tenga tiempo suficiente para captar y comprender el mensaje. Las señales de precaución se deben colocar donde exista un riesgo, para advertir de su presencia al observador y le permita con tiempo suficiente captar y comprender el mensaje sin exponer su salud e integridad física. Las señales prohibitivas o restrictivas se deben colocar en el punto donde exista la limitante, con el propósito de evitar la ejecución de un acto inseguro. Las señales de obligación se deben colocar en el lugar donde sea exigible realizar la acción que la misma señal indica.

### NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.

TABLA A 1 Señales de prohibición



Prohibido fumar

TABLA D 3 Señal que indica la ubicación  
instalaciones para personas con  
discapacidad



Ubicación de rutas, espacios o servicios  
accesibles para personas con  
discapacidad.

### Recomendaciones en materia de Protección Civil

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, cuenta con su Programa Interno de Protección Civil que complementa y acompaña en gran medida al presente **Plan de Accesibilidad**, contando además con las funciones de los integrantes de la **Unidad Interna de Protección Civil**, conformada mediante un acta constitutiva, debidamente firmada por sus integrantes, donde además se encuentra representada por el titular del **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro**, además éste último cuenta suplente en sus funciones en materia de protección civil, siendo el funcionario de nivel subordinado inmediato quien será el Coordinador General responsable del inmueble, responsabilizándose de lo siguiente:

- I. Elaboración del Programa Interno de Protección Civil en sus respectivos inmuebles.
- II. Designar un jefe (a) de Brigadas con la formación en brigadas de emergencia, y la autoridad necesaria para implementar y dar seguimiento al Programa Interno de Protección Civil.
- III. El Coordinador (a) General de protección civil, promoverá la conformación implementación de las brigadas de emergencia, con sus respectivos encargados (as) jefes (as) de brigada encargados (as) de socializar, prevenir y llevar a cabo las medidas y acciones básicas de respuesta inmediata a emergencias que pudieran surgir en sus edificios.

- IV. Deberá de integrarse las brigadas de Primeros Auxilios, Evacuación de Inmuebles, Prevención y Combate de Incendios y búsqueda y rescate.
- V. El número de integrantes de cada brigada dependerá de cada espacio o área, o uno por unidad administrativa o uno por cada 10 personas, o la conformación de una brigada multifuncional que tengan la formación para ejercer las funciones de cada brigada especializada.
- VI. Deberán de capacitarse obligadamente, conocer la gestión necesaria para la implementación y diseño de los simulacros de evacuación, de igual manera en caso de presentarse algún escenario real que ponga en riesgo la integridad emocional, física de la persona o incluso la muerte.
- VII. Si la Unidad Interna de Protección Civil o la Gerencia del inmueble determina que es necesario contar con una brigada de comunicación podrá incluirla y describir las funciones dentro de plan de emergencias.
- VIII. Las funciones y alcances de la Brigada de Comunicación, dependen de las necesidades de cada inmueble, sin embargo, algunas de ellas son la de promover y asegurar la entrega de información en la comunidad del inmueble sin distinción, referente a la prevención, actuación durante una contingencia y las acciones a seguir después de alguna emergencia, contingencia o desastre.

En cuanto al Programa Interno de Protección Civil, su elaboración considerará lo dispuesto en los Artículos 39 de la Ley General de Protección Civil, así como 74, 76 fracs. III, V, VI, VII y X apartado B, y 78 de su Reglamento, y el Art. 35, 37 y 39 de la Ley del Sistema Estatal de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres para el Estado de Querétaro.

El Programa Interno, deberá cumplir con una estructura, contenido, información y constancias documentales que acrediten las actividades cumplidas, como señalan los Arts. 2 fracs. XLI y XLIII, 8, 11, 39 y 40 de la Ley General de Protección Civil, 74, 75, 76 apartados A y B, 77, 78, 79, 80 de su Reglamento, y 37, 38, 39, 40, 41, 103 frac. I.

El presente Plan de Accesibilidad en Espacios Públicos, complementa al Programa Interno de Protección Civil estableciendo normas y medidas de seguridad obligatorias para el personal, visitantes y proveedores, asegurado mediante actividades de difusión y socialización el cumplimiento de las mismas.

Por último, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, deberá considerar los siguientes momentos para cumplir con su Plan de Accesibilidad de Espacios Físicos para toda persona.

### **Solicitud de recursos**

Definido y aprobado el proyecto de accesibilidad y teniendo el monto de inversión se procede a la solicitud de los recursos, aquí es muy importante mencionar que, dependiendo del monto y los trabajos a ejecutar, es posible implementar el proyecto por fases y así cumplir con el periodo de dos años; los recursos deben de ser cuidadosamente vigilados para evitar malas inversiones y retrasos durante la ejecución de los mismos.

### **Proceso de adaptación**

Es fundamental que, una vez iniciado el proceso de adaptación, se debe seguir de manera concreta y estricta los lineamientos y especificaciones técnicas que se plasmaron en el proyecto, bajo ninguna circunstancia se deben hacer modificaciones que afecten la funcionalidad del Plan y tratar de cumplir al 100% las acciones de acuerdo al programa de ejecución que se establezca, debe llevarse a cabo un proceso de verificación durante todo el proceso de la implementación, esto con el fin de vigilar el cumplimiento del Plan como se desarrolló y evitar cambios que afecten el objetivo del Plan de Accesibilidad.

## Glosario

### Acceso y accesibilidad

Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad y personas adultas mayores, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona. (Ley 1618 de 2013)

### Acciones afirmativas

Políticas, medidas o acciones dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de discapacidad y personas adultas mayores, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afectan. (Ley 1618 de 2013)

### Ajustes razonables

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

### Barreras

Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad y personas adultas mayores.

### Baja visión

La persona con una incapacidad de la función visual aún después de tratamiento y/o corrección refractiva común con agudeza visual en el mejor ojo, de 6 /18 a Percepción de Luz (PL), o campo 6 visual menor de 10° desde el punto de fijación, pero que use o sea potencialmente capaz de usar la visión para planificación y ejecución de tareas. Para considerar a una persona con baja visión se requiere que la alteración visual que presente sea bilateral e irreversible y que exista una visión residual que pueda ser cuantificada. (Ley 1680 de 2013)

### Braille

Es un sistema de lectura y escritura táctil. (Resolución 1904 de 2017)<sup>1</sup> Se conoce como Braille o Sistema Braille a un sistema de lectura y escritura pensado para personas no videntes, basado en el sentido del tacto. Fue creado a mediados del siglo XIX por Louis Braille. Está basado en un sistema previo de lecto-escritura diseñado por Charles Barbier de la Serre. El Braille no es una lengua o un idioma propio, sino un mecanismo de escritura en base a puntos de relieve sobre una superficie lisa. Se trata de una manera diferente de representar el alfabeto tradicional de las lenguas verbales. En suma, se trata de una forma

de escritura que no requiere de la vista sino del tacto. Por ende, debe adaptarse al alfabeto de cada idioma en particular.

### Capacidad Jurídica

Es el derecho que tienen las personas con discapacidad y que las faculta, en igualdad de condiciones con los demás, a decidir de manera libre, autónoma e informada sobre el ejercicio de sus derechos sexuales y derechos reproductivos. Dicha capacidad se reconocerá aún con el uso



de apoyos y ajustes razonables. (Resolución 1904 de 2017)

### **Certificado de discapacidad**

Documento personal e intransferible que se entrega después de la valoración clínica multidisciplinaria, en los casos en que se identifique la existencia de discapacidad. Únicamente podrá ser expedido por las IPS. (Resolución 113 de 2020)

### **Certificación de discapacidad**

Es el procedimiento de valoración clínica multidisciplinaria simultánea, fundamentado en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud –CIF-, que permite identificar las deficiencias corporales, incluyendo las psicológicas, las limitaciones en la actividad y las restricciones en la participación que presenta una persona, cuyos resultados se expresan en el correspondiente certificado, y son parte integral del RLCPD. El procedimiento de certificación de discapacidad estará exento de pago por parte del solicitante. (Resolución 113 de 2020)

### **Derechos sexuales**

Están encaminados a garantizar el ejercicio y desarrollo libre, informado, saludable y satisfactorio de la sexualidad. Se fundamentan en el disfrute de la sexualidad y el erotismo, sin coacción y libre de toda forma de violencia. Implican explorar y disfrutar una vida sexual placentera, sin miedos, vergüenza, temores, inhibiciones, culpa, creencias infundadas, prejuicios, que limiten la expresión de estos derechos. Para su ejercicio en lo relacionado con la atención en salud sexual, se deben adoptar medidas para la prevención y atención de Infecciones de Transmisión Sexual ITS y enfermedades y dolencias que afecten el ejercicio placentero de la sexualidad. Son derechos sexuales, entre otros:

- I. Derecho al goce, la satisfacción y la gratificación sexual.
- II. Derecho a conocer y valorar el propio cuerpo.
- III. Derecho a decidir si se tienen o no relaciones sexuales.
- IV. Derecho a expresar la orientación sexual o identidad de género.
- V. Derecho a una vida libre de violencias.

### **Derechos reproductivos**

Los derechos reproductivos se sustentan en la facultad que tienen todas las personas a tomar decisiones libres y sin discriminación, sobre la posibilidad de procrear o no, de regular su fecundidad y de la posibilidad de conformar una familia y disponer de la información y medios para ello. Incluye el derecho a tener acceso a servicios de salud reproductiva que garanticen una maternidad segura, el derecho de las mujeres a la interrupción voluntaria del embarazo, a la prevención de embarazos no deseados y la prevención y tratamiento de dolencias del aparato reproductor como el cáncer de útero, mama y próstata. Son derechos reproductivos, entre otros:

- I. Derecho a decidir libre y responsablemente el número de hijos.
- II. Derecho a decidir a ser padres o madres.
- III. Derecho a conformar una familia.
- IV. Derecho iniciar o postergar el proceso reproductivo.
- V. Derecho de las mujeres a no ser discriminadas en razón del embarazo o la maternidad.
- VI. Derecho a una maternidad segura.
- VII. Derecho a la interrupción voluntaria del embarazo. (Resolución 1904 de 2017)

## Discapacidad

El término "discapacidad" significa una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social. (Ley 762 de 2002)

## Discriminación contra las personas con discapacidad

El término "discriminación contra las personas con discapacidad" significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales. No constituye discriminación la distinción o preferencia adoptada por un Estado parte a fin de promover la integración social o el desarrollo personal de las personas con discapacidad, siempre que la distinción o preferencia no limite en sí misma el derecho a la igualdad de las personas con discapacidad y que los individuos con discapacidad no se vean obligados a aceptar tal distinción o preferencia. En los casos en que la legislación interna prevea la figura de la declaratoria de interdicción, cuando sea necesaria y apropiada para su bienestar, ésta no constituirá discriminación. (Ley 762 de 2002)

## 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. (Ley 1346 de 2009)

## Dispositivos de asistencia para la comunicación

Hacen referencia a los dispositivos o tecnologías especializados en aumentar: • Audición: audífonos, implante coclear, sistema FM, entre otros. • Visión: dispositivos para apoyar el acceso al computador (software lector de pantalla y magnificador de pantalla), a la lectura (reproductores de audio, lupas electrónicas, lectores autónomos), a los teléfonos, entre otros. • Capacidades de comunicación: subtítulos, dispositivos de comunicación aumentativa y alternativa (comunicadores, software de comunicación), entre otros. • Comunicación aumentativa y alternativa. Estos sistemas permiten que personas con dificultades de comunicación puedan relacionarse e interactuar con los demás, manifestando sus opiniones, sentimientos y la toma de decisiones personales para afrontar y controlar su propia vida. Se precisa además que: • Los sistemas aumentativos de comunicación complementan el lenguaje oral con imágenes, pictogramas y/o señas. • Los sistemas alternativos de comunicación sustituyen o apoyan al lenguaje oral cuando éste no es comprensible o está ausente. (Resolución 1904 de 2017)

## Enfoque diferencial

Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas. (Ley 1618 de 2013)

## Entorno físico accesible

La Convención declara que deben adoptarse medidas para eliminar los obstáculos y barreras que obstaculizan las instalaciones internas y externas, entre ellas las escuelas, los centros médicos y los lugares de trabajo. Esto comprende no sólo los edificios, sino también los senderos, los bordes del



pavimento y los obstáculos que bloquean la circulación de peatones. Se entiende por accesibilidad como la condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes. (Ley 361 de 1997)

### **Equipos multidisciplinarios para certificación de discapacidad**

El equipo multidisciplinario de salud que realiza el procedimiento de certificación de discapacidad, estará conformado por tres (3) profesionales, quienes deberán estar registrados en el Directorio Nacional de Certificadores de Discapacidad de este Ministerio, cada uno de una disciplina diferente, donde se incluya un médico general o especialista y dos profesionales de alguna de las siguientes áreas: fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiología, psicología, enfermería, optometría o trabajo social. Los profesionales del equipo multidisciplinario serán designados por la IPS, tomando en consideración las características de cada caso. (Resolución 113 de 2020)

### **Formatos Alternativos**

Consiste en presentar la información en diferentes medios adicionales al escrito, para que pueda ser entendida por personas con cualquier categoría de discapacidad. Los formatos alternativos utilizables por personas con discapacidad pueden incluir, braille, macrotipos, grabaciones de audio, interpretación en lengua de señas y formatos electrónicos, entre otros, que cumplan con estándares internacionales de accesibilidad. (Resolución 1904 de 2017)

### **Funciones y estructuras corporales**

Tiene que ver con las funciones fisiológicas/psicológicas y los elementos anatómicos, y es su ausencia o alteración lo que concebimos como deficiencias en las funciones y las estructuras.

### **Guía intérprete**

Es la persona que realiza una interpretación lingüística, contextualización y guía a la persona sordociega, a través de la transmisión de los distintos elementos que la componen, de forma que la persona sordo ciega comprenda el contexto y se encuentre en igualdad de condiciones con respecto al resto de los interlocutores a la hora de participar, actuar o tomar decisiones. (Resolución 1904 de 2017) Persona que realiza una labor de transmisión de información visual adaptada, auditiva o táctil, descripción visual del ambiente en donde se encuentre y guía en la movilidad de la persona sordociega, con amplio conocimiento de los sistemas de comunicación que requieren las personas sordo ciegas. (Ley 982 de 2005)

### **Hipoacusia**

Disminución de la capacidad auditiva de algunas personas, la que puede clasificarse en leve, mediana y profunda. (Ley 982 de 2005)

### **Inclusión social**

Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. (Ley 1618 de 2013)





### **Intérprete para sordos**

Personas con amplios conocimientos de la Lengua de Señas Colombiana que puede realizar interpretación simultánea del español hablado en la Lengua de Señas y viceversa. También son intérpretes para sordos aquellas personas que realicen la interpretación simultánea del castellano hablado a otras formas de comunicación de la población sorda, distintas a la Lengua de Señas, y viceversa. (Ley 982 de 2005)

### **Lengua de señas**

Es la lengua natural de una comunidad de sordos, la cual forma parte de su patrimonio cultural y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral. La Lengua de Señas se caracteriza por ser visual, gestual y espacial. Como cualquiera otra lengua tiene su propio vocabulario, expresiones idiomáticas, gramáticas, sintaxis diferentes del español. Los elementos de esta lengua (las señas individuales) son la configuración, la posición y la orientación de las manos en relación con el cuerpo y con el individuo, la lengua también utiliza el espacio, dirección y velocidad de movimientos, así como la expresión facial para ayudar a transmitir el significado del mensaje, esta es una lengua visogestual. Como cualquier otra lengua, puede ser utilizada por oyentes como una lengua adicional. (Ley 982 de 2005)

### **Lenguaje**

Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal. (Ley 1346 de 2009)

### **Lenguaje incluyente y personas adultos mayores**

Desde la Convención Internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas (ONU) se dispuso que el término adecuado para referirse a este grupo de la población sea Personas con Discapacidad o Personas en Situación de Discapacidad.

### **Macrotipo**

Hace referencia a la impresión ampliada en tamaño de textos, imágenes, gráficos, entre otros, para el acceso a la información para personas con baja visión o adultos mayores. Para la entrega de información en formato de macrotipos, deben considerarse las siguientes especificaciones: letra Arial o Verdana, tamaño de la letra entre 12 a 36 puntos, alineado a la izquierda, interlineado 1.5 a doble y uso de sangría para facilitar la identificación del inicio del párrafo. (Resolución 1904 de 2017)

### **Movilidad reducida**

Es la restricción para desplazarse que presentan algunas personas debido a una discapacidad o que sin ser discapacitadas presentan algún tipo de limitación en su capacidad de relacionarse con el entorno al tener que acceder a un espacio o moverse dentro del mismo, salvar desniveles, alcanzar objetos situados en alturas normales. (Ley 1287 de 2009)

### **Nivel de dificultad en el desempeño**

Grado de dificultad que experimenta una persona al realizar diferentes actividades e involucrarse en situaciones vitales en su entorno cotidiano. (Resolución 113 de 2020)

## **Personas con y/o en situación de discapacidad**

Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Ley 1618 de 2013) “La discapacidad no es una enfermedad, es una situación que puede desaparecer si eliminamos las barreras del entorno. Por ejemplo: las personas ciegas, sordas, usuarias de sillas de ruedas, están en su mayoría perfectamente sanas y su “discapacidad” solo surge cuando no hay lectores de pantallas, braille, sitios web accesibles, intérpretes de lengua de señas, programas de televisión o vídeos con subtítulos, que les aseguren su inclusión plena en igualdad de oportunidades.

## **Plataformas y sitios web usables y accesibles**

El término usable, hace referencia a eficacia, eficiencia y satisfacción de la persona cuando accede a la información por este tipo de medios. El término accesible hace alusión a la posibilidad de acceso a todos los posibles usuarios que ingresen a las plataformas en formas convencionales o con algún dispositivo adicional. (Resolución 1904 de 2017)

## **Redes nacionales y regionales de y para personas con discapacidad**

Son estructuras sin personería jurídica, que agrupan las organizaciones de y para personas con discapacidad, que apoyan la implementación de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. (Ley 1618 de 2013)

## **Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad – RLCPD**

Plataforma en la cual se registra la información resultante de la realización del procedimiento de certificación de discapacidad, a fin de establecer la caracterización y localización geográfica, en los niveles municipal, distrital, departamental y nacional del solicitante. El RLCPD, es la fuente oficial de información sobre las personas con discapacidad en Colombia y hace parte del Sistema Integrado de Información de la Protección Social –SISPRO. (Resolución 113 de 2020)

## **Rehabilitación funcional**

Proceso de acciones médicas y terapéuticas, encaminadas a lograr que las personas con discapacidad estén en condiciones de alcanzar y mantener un estado funcional óptimo desde el punto de vista físico, sensorial, intelectual, psíquico o social, de manera que les posibilite modificar su propia vida y ser más independientes. (Ley 1618 de 2013)

## **Rehabilitación integral**

Mejoramiento de la calidad de vida y la plena integración de la persona con discapacidad al medio familiar, social y ocupacional, a través de procesos terapéuticos, educativos y formativos que se brindan acorde al tipo de discapacidad. (Ley 1618 de 2013)

## **Restricciones en la participación**

Se refiere al desenvolvimiento de las situaciones sociales y los problemas que el individuo experimenta en tal desenvolvimiento constituyen las restricciones

## **Género**

Construcción simbólica de la diferencia sexual acompañada de los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para mujeres y hombres; (Ref. P. O. No. 8, 21-I-19)



## Integración social

Acciones que realizan las dependencias y entidades de la administración pública del Estado y de los municipios, así como la sociedad organizada, orientadas a modificar y superar las condiciones que impiden a las personas adultas mayores su desarrollo integral dentro del grupo social;

### Persona adulta mayor

La persona que cuenta con sesenta años o más de edad;

### Persona adulta mayor dependiente absoluta

La que padece una enfermedad crónica o degenerativa, que requiera ayuda permanente total;

### Persona adulta mayor en situaciones de riesgo o desamparo

La que, por problemas de salud, abandono, carencia de apoyo económico o familiar, contingencias ambientales o desastres, requieran de asistencia y protección de instituciones del Poder Ejecutivo del Estado, de los municipios o de la sociedad organizada; y

### Persona adulta mayor semidependiente

Aquella a la que sus condiciones físicas y mentales aún le permiten valerse por sí misma, aunque con ayuda permanente parcial.

## Referencias

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (1917) Artículo 1° y Título de la **constitución** (Año de promulgación). (Número de edición). Editorial /Recuperado de... Apellido, inicial de nombre(s). 08 de mayo de 2021

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Querétaro aprobación 25-09-2008

Norma Mexicana 025 (2012), Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Para la igualdad laboral entre mujeres y hombres (cancela a la NMX-R-025-SCFI-2009), publicada su Declaratoria de vigencia en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre de 2012.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2016), Norma Oficial Mexicana 034, Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo.

Secretaría de Gobernación. (2011), Norma Oficial Mexicana 003, Señales y avisos para protección civil.- Colores, formas y símbolos a utilizar.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2008), Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.



---

Secretaría de Comercio y Fomento Industrial. (2015), Norma Mexicana 025, De igualdad laboral y no discriminación.

Gobierno Municipal de Querétaro, Querétaro (2004) Reglamento de construcción para el municipio de Querétaro.

Gobierno del Estado de Querétaro. (2012), Ley para prevenir y eliminar toda forma de discriminación en el estado de Querétaro.

Gobierno del Estado de México. (2018), Guía básica de accesibilidad para personas con discapacidad en edificios y áreas de atención ciudadana de la Secretaría de Finanzas.