



**GOBIERNO *de*
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO CIANMATTEI

**INSTITUTO GUATEMALTECO
DE MIGRACIÓN**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

Primera Edición

Guatemala, junio 2021.





ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL



INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN -IGM-

ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL IGM-148-2021
EL DIRECTOR GENERAL DE INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política de la República de Guatemala establece que el Estado garantiza la protección de los minusválidos y personas con limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales y declara de interés nacional su atención médico-social, así como la promoción de políticas y servicios que permitan su rehabilitación y su reincorporación integral a la sociedad;

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto 135-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, establece las obligaciones del Estado y de la sociedad civil para con las personas con discapacidad, las que deben ser incluidas en las políticas, planes, programas y proyectos de sus instituciones con base en los principios de igualdad de oportunidad y accesibilidad a los servicios que se presten a las personas con discapacidad y propiciar que el entorno, los servicios y las instalaciones de atención al público de edificios públicos sean accesibles para dichas personas; además de eliminar las acciones y disposiciones que, directa o indirectamente, promuevan la discriminación o les impidan tener acceso a programas y servicios en general.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración, se crea el Instituto Guatemalteco de Migración como una dependencia descentralizada del Organismo Ejecutivo, con capacidad suficiente para administrar sus recursos financieros, técnicos, humanos y administrativos, así como adquirir derechos y obligaciones; Asimismo, faculta al Director General del Instituto Guatemalteco de Migración, para aprobar los programas, proyectos y planes de cada subdirección y de las unidades administrativas del Instituto Guatemalteco de Migración; y emitir las normas administrativas de aplicación general y aquellas específicas que deben observarse en todas las dependencias, para el adecuado funcionamiento del Instituto;

POR TANTO:

Con base en lo considerado, normativa legal citada y lo que para el efecto establecen los artículos 134, 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; Artículos 1, 2,5,6,7,9,11 literales a),b),c), 13, 14, 15, 16, de la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, Decreto 135-96 del Congreso de la República; Artículos 120, 124, 131 numeral 4, 132 numeral 2 y 139 del Código de



DIRECCIÓN
Bla. Avenida 3-11, zona 4,
Ciudad de Guatemala



TELÉFONO
+502 2411 2419



CORREO ELECTRÓNICO
info@igm.gov.gt



www.igm.gov.gt



Migración



Migración, Decreto Número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala; y, 9 literal h), 55 del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 2-2020, Reglamento Orgánico Interno.

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Aprobar el "Protocolo de Atención para Personas con Discapacidad".

ARTÍCULO 2. Se instruye a la Subdirección de Planificación, para que socialice el "Protocolo de Atención para Personas con Discapacidad", a las Subdirecciones que conforman la estructura orgánica del Instituto Guatemalteco de Migración, para su aplicación.

ARTÍCULO 3. El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

Notifíquese.

Guatemala, 04 de junio del 2021



Estuardo Rodríguez Valladares
Director General
Instituto Guatemalteco de Migración

 DIRECCIÓN
818, avenida 5-11, zona 4,
Ciudad de Guatemala

 TELÉFONO
+502 2471 2471

 CORREO ELECTRÓNICO
info@igm.gob.gt

www.igm.gob.gt



[InstitutoGuatemaltecoMigracion](https://www.facebook.com/InstitutoGuatemaltecoMigracion)



INDICE

ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL.....	2
INTRODUCCIÓN.....	5
DISPOSICIONES GENERALES.....	6
DISCRIMINACIÓN CONTRA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	6
BASE LEGAL.....	6
USUARIOS.....	7
TIPOS DE DISCAPACIDAD.....	7
Discapacidad Física.....	7
Discapacidad Auditiva.....	7
Discapacidad Visual.....	7
Discapacidad Intelectual.....	7
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	8
OBJETIVO.....	8
PRINCIPIOS DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA PARA LA ATENCIÓN A LA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	8
MODELO DE TRATO DIGNO E IGUALITARIO FUNDAMENTAL.....	9
ATENCIÓN SEGÚN EL TIPO DE DISCAPACIDAD PRESENTADA POR EL USUARIO.....	11
Discapacidad Física.....	11
Discapacidad Auditiva.....	12
Discapacidad Visual (Ceguera o baja visión).....	12
Discapacidad Intelectual.....	13
ATENCIÓN DIGNA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	14
HOJA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	16
HOJA DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN.....	17



Introducción

El presente protocolo, invita a reflexionar para la atención de la población con discapacidad que requiere de los diferentes servicios migratorios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración en Guatemala.

Cada uno de los temas ha sido abordado para que se conozca la definición, los grados o tipos de discapacidad, las características a observar y, por último, las estrategias que, de manera sencilla y práctica pueden mejorar la prestación de los servicios migratorios.

Se considera como discapacidad cualquier deficiencia física, mental o sensorial, trastornos de talla y peso, genéticas, congénitas o adquiridas, que límite substancialmente una o más de las actividades consideradas normales para una persona¹.

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.²

El protocolo constituye una normativa instructiva de aplicación práctica durante el proceso de planificación y/o construcción del uso de las instalaciones de atención con inclusión de las personas con discapacidad. Adicional a esto, el atender la creciente demanda de personas con alguna discapacidad física, sensorial, intelectual, adultos mayores, mujeres embarazadas o personas que tengan alguna limitación tanto temporal como permanente que requieran de los servicios migratorios.

¹ Ley De Atención A Las Personas Con Discapacidad Decreto No. 135-96 del Congreso de la República de Guatemala. y Reformas , Decreto 5-2011.

² Convención Aprobada en Ciudad de Guatemala, Guatemala, el 7 de junio de 1999, en el vigésimo noveno período ordinario de sesiones de la Asamblea General.



Disposiciones Generales

Discriminación contra las personas con discapacidad

A continuación, se describen las siguientes definiciones:

- a) 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.

- b) 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.

Base Legal

El marco jurídico regulador se encuentra regido por:

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto Número 59-2008, del Congreso de la República de Guatemala, Aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención de las Naciones Unidas Sobre Los Derechos De Las Personas Con Discapacidad.
- Convención Interamericana Para La Eliminación De Todas Las Formas De Discriminación Contra Las Personas Con Discapacidad.
- Decreto Número 135-96, del Congreso de la República de Guatemala, Ley De Atención A Las Personas Con Discapacidad.
- Decreto Número 5-2011. Reformas al Decreto Número 135-96 Congreso de la República, Ley de Atención a las Personas con Discapacidad.



Usuarios

- Externos.
- Colaboradores del Instituto Guatemalteco de Migración.

Tipos de discapacidad

Discapacidad Física³

La discapacidad física se evidencia en las personas que tienen problemas de locomoción (falta o deterioro de uno o varios miembros del cuerpo) puede ser: brazos o piernas, mutilación de miembros superior o inferior (o de ambos).

Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva es aquella que no permite escuchar el mensaje correctamente, o bien oírlo con una intensidad disminuida, o no oírlo en lo absoluto.⁴

Discapacidad Visual⁵

Se considera discapacidad visual a cualquier alteración del sentido de la vista, pudiendo ser ésta total o parcial, así se distingue entre ceguera (pérdida total de visión) y deficiencia visual (pérdida parcial).

- a) Ceguera: Carencia de visión o sólo percepción de luz. Imposibilidad de realizar tareas visuales.
- b) Discapacidad visual profunda: Dificultad para realizar tareas visuales gruesas, imposibilidad de realizar tareas que requieren visión de detalle.
- c) Discapacidad visual severa: Posibilidad de realizar tareas visuales con inexactitudes, requiriendo adecuación de tiempo, ayudas y modificaciones.
- d) Discapacidad visual moderada: Posibilidad de realizar tareas visuales con el empleo de ayudas especiales e iluminación adecuada, similares a las que utilizan las personas de visión normal.

Discapacidad Intelectual

La discapacidad intelectual es una alteración en el desarrollo del ser humano caracterizada por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en las conductas adaptativas, que se evidencia antes de los 18 años.

³ https://www.mineduc.gob.gt/DIGEESP/documents/manual_de_discapacidades.pdf

⁴ https://www.mineduc.gob.gt/DIGEESP/documents/manual_de_discapacidades.pdf

⁵ https://www.mineduc.gob.gt/DIGEESP/documents/manual_de_discapacidades.pdf



Protocolo de Atención para las Personas con Discapacidad

El presente documento establece un modelo de atención que debe brindarse al usuario externo y a los colaboradores en las instalaciones del Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración así como en cada una de sus delegaciones a nivel nacional.

Objetivo

El presente protocolo tiene como objeto establecer un modelo para la atención de las personas con discapacidad.

También queremos procurar la incorporación de acciones que permitan ser inclusivos con las personas con discapacidad, realizando en la medida posible ajustes razonables para brindar apoyos técnicos y materiales a las personas con discapacidad que hagan uso de las instalaciones del Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración, así como en sus delegaciones.

Con ese objetivo el Instituto Guatemalteco de Migración presta la atención digna a las personas con discapacidad y facilita información que contribuya a la facilitación de la gestión de servicios.

Es promover y asegurar el pleno goce en condición de igualdad de todos los servicios que proporciona el Instituto Guatemalteco de Migración y la movilidad accesible y cómoda tanto para los usuarios como para los colaboradores con discapacidad que se acerquen a cualquiera de las instalaciones del Instituto.

Principios de Observancia Obligatoria para la Atención a la Personas con Discapacidad ⁶

Principios fundamentales del enfoque de derechos humanos respecto de la discapacidad (Los ocho principios generales del artículo 3 de la Convención).

- a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
- b) La no discriminación.
- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.

⁶ <http://conadi.gob.gt/web/presentacion/>



- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana.
- e) La igualdad de oportunidades.
- f) La accesibilidad.
- g) La igualdad entre hombre y mujer.
- h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

Modelo de Trato digno e Igualitario fundamental

Las recomendaciones o consejos para el buen trato de las personas con discapacidad a seguir por parte de los trabajadores del Instituto Guatemalteco de Migración son los siguientes:

- El colaborador de atención al usuario debe estar atento para priorizar la atención a las personas con discapacidad.
- Dar un trato cordial e igualitario, sin hacer distinción a las demás personas.
- Preguntar a la persona atendida de qué manera desea obtener la ayuda, se debe preguntar antes para hacer sentir cómoda a la persona.
- Brindar atención y apoyo si la persona lo requiere y/o es evidente que lo necesita y si la persona lo acepta.
- Emplear un lenguaje correcto hacia la persona con discapacidad.
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Cuando se converse con la persona con discapacidad permitir que ellas hablen por sí solas de la manera normal.
- Se debe respetar el espacio personal para la movilidad de la persona con discapacidad.
- La información se debe dar de forma clara, pausada y de ser necesario gesticular como sistema alternativo de comunicación.



- Asegurarse que la persona ha comprendido toda la información brindada, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona manifiesta no haber comprendido algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más extendidos (ya que algunas personas requerirán de tiempos superiores para la comprensión y el diálogo).
- Debe evitarse el uso de diminutivos que disminuyen la dignidad de las personas. (por ejemplo: el cieguito o la sordita).
- La atención a las personas con discapacidad, indistintamente del área que visiten, se debe realizar en la planta baja de las instalaciones del IGM.
- Se deberá atender a la persona con discapacidad con mobiliario adecuado para su cómoda espera.
- Los colaboradores con discapacidad también deberán facilitársele el acceso a su área de trabajo.



Atención según el tipo de discapacidad presentada por el usuario

Discapacidad Física

Son las personas que carecen de extremidades superiores, que utilizan prótesis, bastón, muletas, andadores, silla de ruedas en otras. Describiendo la atención en lo siguiente:

1. Se debe orientar a la persona para el mejor acceso al edificio según su limitación de movilidad.
2. Para las personas que carecen de algún miembro superior consultar claramente si precisa ayuda para el desplazamiento o llenado de documentos, lectura de la documentación etc.
3. Debemos recordar que la discapacidad física no altera su capacidad de comprensión por lo que se debe de tratar como a las demás personas, solo se debe facilitar el acceso a las instalaciones.
4. Si alguien camina con dificultad se le debe ofrecer apoyo en el brazo para su mejor movilidad.
5. Si el usuario utiliza andador, bastón o muletas deberá brindársele el espacio mínimo de movilidad para que pueda manejar su instrumento de apoyo.
6. Siempre debe buscar un lugar cómodo para que la persona con discapacidad física pueda sentarse si así lo necesita.
7. Si es un usuario con silla de ruedas preguntar siempre antes de tomar la silla de ruedas para brindar la ayuda.
 - 7.1 Cuando se le hable a una persona con silla de ruedas debe buscar la forma de ponerse a nivel de ella, ya que es difícil para ella verle hacia arriba y puede tornarse incómodo para el usuario.
 - 7.2 La persona con discapacidad conoce su silla y su manejo, pregunte sobre como maniobrarla.
 - 7.3 Siempre que el usuario solicite que maniobre su silla de ruedas por él, debe avisarle que maniobra realizara.
 - 7.4 No deberá empujar la silla con demasiada prisa, no girarla bruscamente para no incomodar al usuario.
 - 7.5 Cuando llegue al lugar en el que le brindará la atención al usuario deberá colocar correctamente la silla bloqueando siempre con los frenos y avisar al usuario.
 - 7.6 Debe tomar en cuenta que la silla de ruedas es parte del espacio personal de la persona con discapacidad, por lo tanto, no debe apoyarse ni mover la silla sin su permiso, puede ser ofensivo.



Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva la podemos entender como la falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír en algún lugar del aparato auditivo y no se aprecia porque carece de características físicas que la evidencien.

1. Debe tomar en cuenta que las personas con discapacidad auditiva su canal de acceso a la información es preferentemente visual, que ellos desarrollan naturalmente el lenguaje de señas, por lo tanto, debe verificar que pueda recibir códigos visuales como carteles, rótulos y señales que suplan a la información emitida habitualmente por vía auditiva.
2. Para que la lectura labial sea efectiva deberá colocarse a una distancia prudente y realizar una correcta vocalización.
3. Debe colocarse donde haya una buena iluminación para que la persona pueda percibir con claridad la gesticulación y vocalización del mensaje.
4. No debe alzar mucho la voz, a menos que la persona se lo solicite.
5. Cuando lleve un audífono deberá modular con naturalidad la voz consultando a la persona si escucha claro ya que un audífono no proporciona una audición completa, debe tener el cuidado de no gritarle.
6. Debe mantener la boca libre de "obstáculos" que dificulten la vocalización. (bolígrafos, mano, chicle, caramelo etc.)
7. Repita las indicaciones o la información cuantas veces sea requerido.

Discapacidad Visual (Ceguera o baja visión)

De acuerdo con la OMS, se refiere a personas con deficiencias funcionales del órgano de la visión y, de las estructuras y funciones asociadas, incluidos los párpados.

1. No podrá negársele el ingreso a una persona que este acompañada de su perro guía, debemos recordar que las personas con discapacidad visual se sienten totalmente independientes para desplazarse al estar acompañados del perro guía; en este caso no deben distraer al perro ni manipular su correa cuando está realizando "su trabajo".
2. Identifíquese de forma clara y sin hacer pausas y procurar dirigirse a la cara para que la persona pueda recibir el sonido adecuadamente y para que no tenga duda de con quién está hablando.
3. Al hablar con la persona con discapacidad visual sea lo más descriptivo posible al tema que se trate.
4. Procure en la medida de lo posible dar el mismo trato a la persona con discapacidad visual que daría a una persona sin esta discapacidad.
5. No utilice intermediarios para realizar la comunicación, hable directamente con la persona que requiera la atención.
6. Indique siempre si hay otras personas presentes.



7. Avisar siempre a la persona con discapacidad visual cuando se ausente.
8. Debe utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha” “al frente suyo”, etc.
9. No debe utilizar las palabras indicativas “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”.
10. Evite sustituir el lenguaje verbal por gestos.
11. Debe evitar exclamaciones que provoquen ansiedad a la persona con discapacidad visual tales como “uy” “ay” o “cuidado” ya que no pueden medir la dimensión del peligro en la que se puedan encontrar.
12. Al leer un documento hacerlo despacio y con claridad, evitando hacer resúmenes, para que la persona se sienta confiada con lo que le han leído.
13. Nunca haga expresiones compasivas pueden llegar a ser ofensivas.
14. Al pasar en un espacio estrecho, permitir que se proteja detrás de nosotros.
15. Cuando se suban escalones debe anunciar el primer y último escalón.
16. Si requiere ir al baño, acompañarle para explicarle donde está la taza, el papel, y el lavamanos y esperarle afuera.
17. Cuando se detecte que la persona tiene únicamente déficit visual, colóquese dentro de su campo visual.
18. Conviene en los casos de déficit visual preguntarle qué cosas puede hacer por su cuenta y en qué cosas requiere ayuda, esto para que se sientan más cómodos con la atención.
19. En el caso de déficit visual conviene remarcar aspectos más relevantes en el paso como marcos de las puertas, escaleras, pasamanos, etc.
20. Debe evitar colocarse en frente de la fuente de luz ya que esto dificulta su campo de visión.

Discapacidad Intelectual

Es una afección diagnosticada antes de los 18 años que incluye un funcionamiento intelectual general por debajo del promedio y una carencia de las destrezas necesarias para la vida diaria.

1. Debemos tomar en cuenta siempre que a las personas con discapacidad intelectual les cuesta más que a los demás aprender, comprender y comunicarse por lo que debemos disponer de un tiempo mayor para su atención.
2. No debe mostrar impaciencia al repetir información para evitar que se ponga nerviosa y esta actitud limite la comunicación efectiva.
3. Únicamente si la persona no se expresa oralmente (casos severos) permita que asista el acompañante, o un tercero.



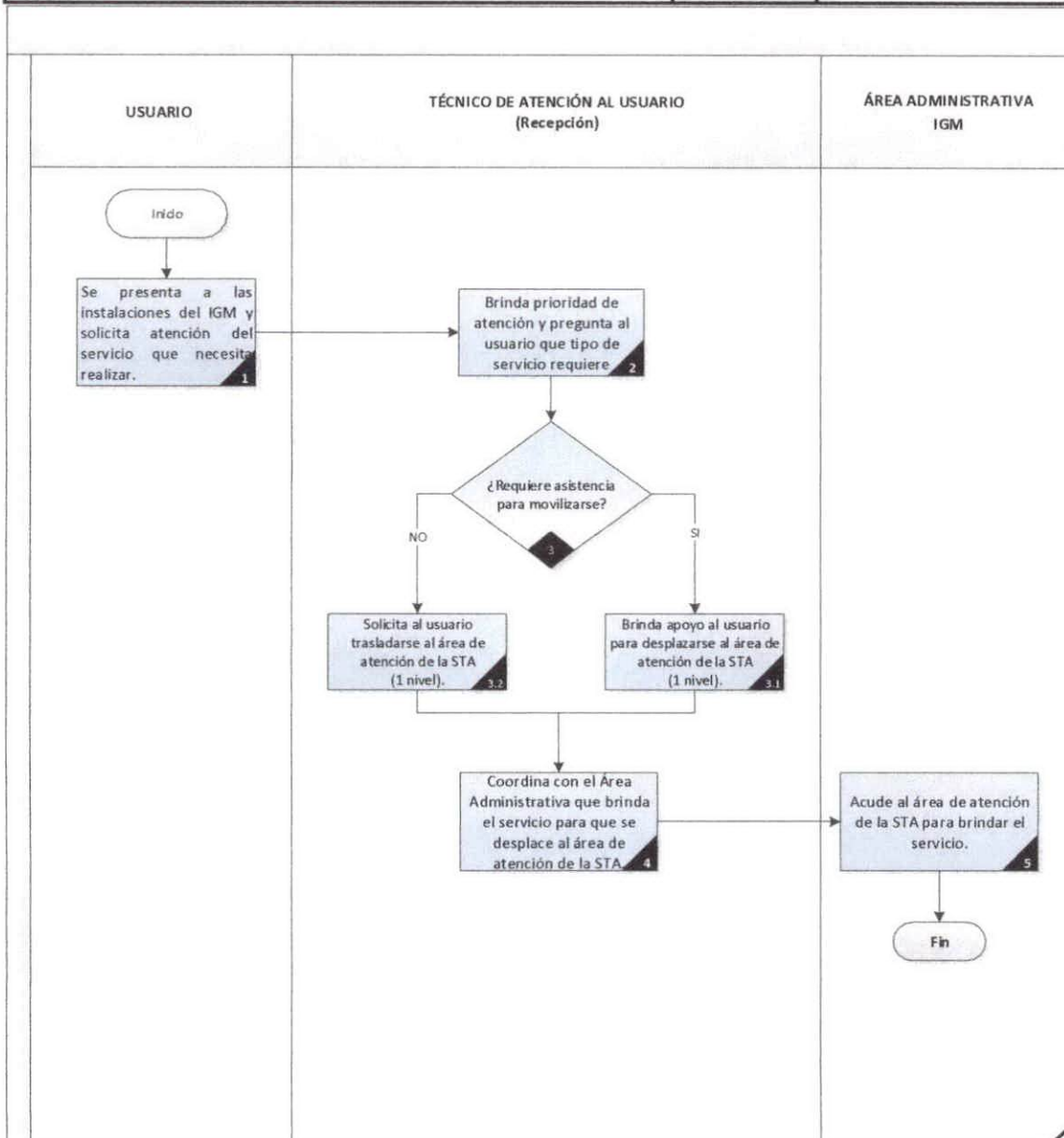
ATENCIÓN DIGNA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Atención digna a personas con discapacidad en el Instituto Guatemalteco de Migración		FECHA	Junio 2021
		PÁGINAS	1/2
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Se presenta a las instalaciones del IGM y solicita atención del servicio que necesita realizar.	Usuario	
2.	Brinda prioridad de atención y pregunta al usuario que tipo de servicio requiere.	Técnico de Atención al Usuario (Recepción)	
3.	Observa el tipo de discapacidad que posee el usuario. ¿Requiere asistencia para movilizarse? Si, requiere apoyo, sigue en paso 3.1 No requiere apoyo, sigue en paso 3.2		
3.1	Brinda apoyo al usuario para desplazarse al área de atención de la STA. ⁷ (1 nivel).		
3.2	Solicita al usuario trasladarse al área de atención de la STA. (1 nivel).		
4.	Coordina con el Área Administrativa que brinda el servicio para que se desplace al área de atención de la STA.		Formularios
5.	Acude al área de atención de la STA para brindar el servicio.	Área administrativa del IGM.	
Fin del procedimiento			

⁷ Subdirección Técnica Administrativa del IGM



Atención digna a personas con discapacidad en el Instituto Guatemalteco de Migración	FECHA	Junio 2021
	PÁGINAS	2/2



Hoja de Revisión y Aprobación
Protocolo de Atención para las Personas con Discapacidad
Instituto Guatemalteco de Migración

ETAPAS

NOMBRE Y CARGO

FIRMA

Aprobación

Licenciada Dania Lucrecia Moscoso Sarceño
Subdirectora de Recursos Humanos y
Profesionalización de Personal




Revisión

Inga. Ligia Gabriela Paiz Rosales
Encargada de la Unidad Salud y
Seguridad Ocupacional
Subdirección de Recursos Humanos y
Profesionalización de Personal





Hoja de Elaboración y Revisión
Protocolo de Atención para las Personas con Discapacidad
Instituto Guatemalteco de Migración

Revisión

Ingeniero José David Castillo Barrera
Subdirector de Planificación



**Elaboración y
Diagramación**

Licenciado Ricardo de Jesús Santa Cruz Morales
Encargado de la Unidad de Organización y Métodos
Subdirección de Planificación

