



Facultad de Medicina



# PROTOCOLO

de atención a personas con discapacidad en  
situaciones de emergencia





El presente *Protocolo* se elaboró y adaptó para las instalaciones de la Facultad de Medicina tomando como referencia el *Protocolo general de atención a personas con discapacidad en situaciones de emergencia*, aprobado por la Comisión Especial de Seguridad del H. Consejo Universitario.

El equipo de trabajo que realizó la adaptación del contenido está integrado por personal de la Coordinación de Servicios a la Comunidad, Médicos Pasantes de Servicio Social del Área de Primer Contacto Integral y del Departamento de Protección Civil y Seguridad de la Facultad de Medicina.

El presente Protocolo fue aprobado por la Comisión Local de Seguridad, en la sesión ordinaria del 03 de septiembre de 2025.

El Contenido será revisado y actualizado anualmente por la Comisión Local de Seguridad.



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO .....	4
ALCANCE .....	4
PARTICIPANTES DEL PROTOCOLO .....	4
MEDIDAS DE PREVENCIÓN .....	4
MEDIDAS DE PREPARACIÓN .....	5
RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD .....	6
MEDIDAS PARA FOMENTAR LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EMERGENCIAS .....	9
SOLICITAR APOYO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EMERGENCIAS .....	11
TÉCNICAS DE EVACUACIÓN POR LEVANTAMIENTO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD LIMITADA .....	12
DIRECTORIO DE EMERGENCIAS .....	17
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN SITUACIONES DE EMERGENCIA .....	18



## INTRODUCCIÓN

Las personas con discapacidad se ven afectadas de manera desproporcionada en situaciones de emergencias, debido a que enfrentan una serie de barreras físicas, de información, actitudinales y de comunicación que pueden restar autonomía a su movilidad, desplazamiento y aplicación de acciones inmediatas para salvaguardar su integridad. La *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* <sup>1</sup> señala la necesidad de tomar medidas necesarias para la seguridad de las personas en situaciones de riesgo.

Por lo anterior, la Facultad de Medicina ha desarrollado el presente *Protocolo* a fin de establecer las acciones clave, desde un modelo social y de derechos humanos, que fomenten la seguridad e integridad de las personas con discapacidad a través de la incorporación de medidas preventivas y de respuesta incluyendo la participación activa de las personas con discapacidad.

### Conceptos clave

**Persona con Discapacidad.**<sup>2</sup> Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.

**Redes de apoyo.** Son el conjunto de relaciones que integran a una persona con su entorno social o con personas con las que establece vínculos solidarios y de comunicación para resolver necesidades específicas.

**Ruta accesible.** Es la que permite la circulación continua y sin obstáculos, con la combinación de elementos contruidos que garantizan, a cualquier persona, entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse permitiendo un uso seguro, autónomo y cómodo, tanto del espacio público, como desde las edificaciones y el mobiliario.

---

<sup>1</sup> Naciones Unidas (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

<sup>2</sup> Secretaría de Gobernación (2006). Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.



## **OBJETIVO**

Establecer acciones de atención para la inclusión de personas con discapacidad en situaciones de emergencia.

## **ALCANCE**

El presente Protocolo es de aplicación exclusiva para las instalaciones de la Facultad de Medicina sede Ciudad Universitaria.

## **PARTICIPANTES DEL PROTOCOLO**

- Comunidad universitaria
- Dirección de la Facultad de Medicina
- Comisión Local de Seguridad
- Departamento de Protección Civil y Seguridad
- Coordinación de Servicios a la Comunidad: Área de Primer Contacto Integral (APCI), Departamento de Atención a la Comunidad
- Departamento de Servicios Generales
- Personal de Vigilancia
- Responsables de edificio y brigadistas de Protección Civil de la Facultad de Medicina
- Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria
- Dirección de Protección Civil y Bomberos
- Dirección General de Atención a la Salud
- Unidad de Atención para Personas con Discapacidad

## **MEDIDAS DE PREVENCIÓN**

- Identificar a las personas con discapacidad que son integrantes de la Facultad de Medicina, a fin de mantener contacto directo e invitarles a participar activamente en las actividades de protección civil y seguridad de la entidad académica.
- Crear canales de comunicación con la comunidad de la Facultad de Medicina con alguna condición de discapacidad, para generar diálogo que permita tomar decisiones e implementar medidas adecuadas, de manera conjunta, en aspectos relacionados con la cultura de seguridad y protección en las instalaciones universitarias.



- Organizar actividades que fomenten la cultura de autocuidado, inclusión y respeto a los derechos humanos.
- Contar con diagnósticos de accesibilidad de las instalaciones, para generar rutas accesibles para fortalecer la autonomía de las personas con alguna condición de discapacidad.
- Propiciar que las instalaciones se encuentren iluminadas, con señalamientos visibles, sistemas de alertamiento visual y sonoro, directorio de emergencias actualizado.
- Identificar a la persona designada como enlace de la Facultad de Medicina con la [Unidad de Atención para Personas con Discapacidad](#) (UNAPDI).

**Psic. Solymar Adame Rivas**

Jefa del Departamento de Atención a la Comunidad  
Facultad de Medicina, edificio B, primer piso  
acomunidad.fm@unam.mx

**MEDIDAS DE PREPARACIÓN**

- La Comisión Local de Seguridad organizará y difundirá jornadas de capacitación dirigidas a toda la comunidad de la Facultad de Medicina, con los siguientes temas de la capacitación: evacuación parcial o total, primeros auxilios, primeros auxilios psicológicos, inclusión de personas con discapacidad en emergencia, trato digno a personas con discapacidad.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones y equipos que promueven la accesibilidad: rampas, salvaescaleras, sistemas de alertamiento visual y sonoro.
- Mantener las zonas de menor riesgo, rutas de evacuación, salidas y salidas de emergencia libres de obstáculos o cualquier tipo de candado en los días y horarios en que se realicen las actividades universitarias.
- Planificar simulacros de evacuación con diferentes hipótesis y con escenarios que incluya a las personas con discapacidad. Invitar a las personas con discapacidad en el desarrollo de planificación de los procedimientos de emergencia.



## RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD<sup>3</sup>

- Dirigirse de manera respetuosa, fomentando un lenguaje incluyente<sup>4</sup> que contribuya a la eliminación de estereotipos, estigmas y prejuicios hacia las personas con discapacidad (en adelante PCD).

Cómo NO referirse	Cómo SÍ referirse
Persona con capacidades diferentes o especiales, discapacitado, disminuido, enfermito, incapacitado, deficiente.	Persona con discapacidad.
Sordomudo, mudo, sordito o todos sus diminutivos.	Persona con discapacidad auditiva o sorda.
Invidente, cieguito o todos sus diminutivos.	Persona con discapacidad visual, ciega o débil visual.
Minusválido, inválido, cojo, lisiado, paralítico.	Persona con discapacidad motriz.
Retrasado mental, mongol, tonto, idiota, deficiente.	Persona con discapacidad intelectual.
Loco, loquito, demente, idiota, trastornado, anormal, lunático.	Persona con discapacidad psicosocial.
Padece o sufre una discapacidad.	Tiene discapacidad.

### Personas con Discapacidad física

- Centre su atención en la persona, no en su discapacidad
- Llame a la persona PCD por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
- No dé por hecho que la persona necesita ayuda, es mejor preguntar.
- Háblele directamente. Si la persona va acompañada, no se dirija al acompañante.
- Al conversar con la persona con discapacidad física, procure ponerse a la altura de sus ojos, siéntese o inclínese.

<sup>3</sup> En 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*. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12-08-2016.

<sup>4</sup> Se recomienda el uso de lenguaje incluyente con enfoque interseccional que visibilice género, identidades, condición de discapacidad, edad. Consulte [CONAPRED \(2015\) Recomendaciones para uso incluyente y no sexista del lenguaje](#).



- No tome las muletas, bastones, brazos de la silla de ruedas u otros implementos que utilice la persona, solamente sujete lo que la persona le indique.
- Procure que las ayudas técnicas estén muy cerca de la persona con discapacidad (silla de ruedas, prótesis, bastones, muletas, etc.)
- Ayude a revisar y a seleccionar las formas y/o técnicas de evacuación más adecuada para la seguridad de todas las personas involucradas (persona con discapacidad, brigadistas, personas de apoyo).

### **Personas con Discapacidad auditiva o con baja audición**

- Centre su atención en la persona, no en su discapacidad
- Llame a la PCD por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
- Al conversar deberá colocarse de frente, a fin de que la PCD observe el movimiento de labios para que pueda entender la información que está recibiendo.
- Hable con tranquilidad, de manera normal, es conveniente utilizar un ritmo pausado a menos que la PCD lo solicite de otra manera.
- Si no le está mirando, puede llamar su atención agitando su mano, no es necesario ser brusco, con un leve toque en el hombro o en el brazo bastará. También puede encender y apagar luces en repetidas ocasiones.
- Puede comunicarse de forma escrita, es decir, escribir la información a comunicar con palabras o símbolos alusivos al mensaje.
- Use toda su expresividad corporal y gestual.
- Facilite el uso de un teléfono celular, tableta o computadora para poder escribir mensajes de texto.
- La PCD que utiliza audífonos no necesariamente escucha con claridad.
- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual. Si desvía la vista, la PCD puede pensar que la conversación terminó.
- Establezca contacto con la PCD, a través de los ojos, aunque haya una persona intérprete.
- Póngase de cara a la luz, no mueva la cabeza y nunca mastique chicle.
- Compruebe que se entendió el mensaje, si no, repítalo.
- Sea paciente, puede ser difícil para la persona comprender la urgencia de su mensaje.



### **Personas con Discapacidad visual o con baja visión**

- Centre su atención en la persona, no en su discapacidad
- No dé por hecho que la persona necesita ayuda, es mejor preguntar.
- Anuncie su llegada y preséntese.
- Llame a la PCD por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
- Si la PCD visual tiene un perro guía; este se convierte en parte del cuerpo de la persona, no lo toque, no lo alimente, no lo distraiga porque pone en riesgo a la persona usuaria.
- Si usted sirve de guía, la persona soltará el arnés del perro y solamente lo sujetará por la correa.
- Describa el lugar donde se encuentran y las personas que están presentes.

### **Personas con Discapacidad intelectual**

- Centre su atención en la persona, no en su discapacidad.
- Preséntese, y pregunte el nombre a la persona.
- No dé por hecho que la persona necesita ayuda, es mejor preguntar.
- Tenga presente que la persona puede entender más allá de lo que usted considera.
- Proporcione ejemplos o sinónimos que faciliten llegar a los conceptos que quiere explicar.
- Utilice un lenguaje simple y concreto.
- Considere sus intereses y necesidades con relación a su edad. Si son personas adultas tráteles como tal.
- Si la PCD tiene dificultad para hablar y usted no comprende inmediatamente lo que está tratando de comunicar, pida que lo repita.
- Debe respetar el ritmo de la PCD, puede tardar en hacer alguna actividad, en la forma en que habla, camina, sostiene objetos.
- Tenga paciencia al escucharle, puede tener dificultades en el habla.
- Debe prever que la PCD tenga limitaciones en su sentido de dirección, por lo que puede necesitar que alguien le acompañe.
- Deberá utilizar símbolos y señales simples.

### **Personas con Discapacidad psicosocial**

- Centre su atención en la persona, no en su discapacidad.
- Preséntese, y pregunte el nombre a la persona.
- No dé por hecho que la persona necesita ayuda, es mejor preguntar.



- Considere que la comunicación de la PCD puede tener un ritmo más lento y ello dificulte su nivel de expresión.
- Si la PCD eleva la voz o se altera, manténgase tranquila y evalúe la situación. No grite ni se altere.

## **MEDIDAS PARA FOMENTAR LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EMERGENCIAS**

La condición de discapacidad es diversa, por ello es indispensable tener contacto directo con las personas con discapacidad y fomentar su participación en las actividades de prevención, así como desarrollar de forma conjunta los Planes Personales de Emergencia, considerando aspectos generales de la persona, su condición de discapacidad, necesidades específicas ante procedimientos de evacuación y llevarlo a la práctica a través de los simulacros.

### **Antes de la emergencia**

Es importante mejorar las condiciones de accesibilidad en el entorno físico, en la información y en las comunicaciones para que las personas con discapacidad tengan igualdad de condiciones en materia de prevención y preparación ante emergencias, por lo que es necesario realizar y dar continuidad a las siguientes acciones:

- Mantener contacto con la persona con discapacidad para gestionar las medidas no estructurales para que pueda realizar sus actividades en áreas cercanas a las rutas de evacuación o salidas de emergencia; lo anterior, para mejorar las condiciones y tiempo de evacuación. Si la PCD usa alguna ayuda técnica, deberá informar a las personas brigadistas acerca de su manejo específico.
- Mantener contacto con la PCD para poder definir las acciones específicas ante una situación de emergencia.
- Ubicar los señalamientos de las rutas de evacuación, salidas de emergencia y zonas de menor riesgo.
- Indicar a la PCD que cuente con un silbato y mantener una linterna cerca del área en donde realice sus actividades, con estos recursos la persona podría solicitar auxilio ante una emergencia.



- Difundir ampliamente entre la comunidad universitaria los [Protocolos en caso de emergencia](#) y socializar las personas que forman parte de las brigadas de protección civil.

### **Alertamiento**

- Instalar dispositivos de alertamiento y/o alarma de acuerdo con las características del inmueble y para los diferentes tipos de discapacidad, que permita alertar a la PCD que labore, estudie o esté de visita en las instalaciones.
- Para personas con discapacidad física, intelectual, psicosocial, podrá ser desde un silbato hasta un sistema de sonido local. Para el caso de personas con discapacidad auditiva podrá ser una lámpara o un estrobo.
- Indicar a la PCD que identifique los equipos de protección civil y dispositivos de alertamiento cercanos al área en donde realice sus actividades.

### **Durante la evacuación**

- No usar elevadores.
- La PCD seguirá el Procedimiento de acuerdo con la emergencia.
- La evacuación de la PCD se realizará de forma simultánea con la demás población.
- Las personas brigadistas preguntarán a la PCD si requiere de apoyo para realizar la evacuación.
- Para personas usuarias de sillas de ruedas: de ser necesario realizar maniobras para apoyar en la evacuación de la PCD, éstas se realizarán con ayuda de las personas necesarias, usando las técnicas de levantamiento adecuadas. Siempre preguntar a la PCD sobre el manejo adecuado para su traslado. No separar a la persona con discapacidad de sus ayudas técnicas.
- Para las personas con discapacidad visual o con baja visión, ofrezca su brazo u hombro, de este modo podrá guiarle por la ruta de evacuación.
- No tome a la persona con discapacidad del brazo y no tome su bastón o perro guía.
- Para orientar a la PCD visual en el entorno físico o para señalar direcciones, use indicaciones claras e infórmele de posibles riesgos en el recorrido, evite utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto" o "aquello", en su lugar utilice referencias como derecha, izquierda, atrás, adelante, arriba, abajo.



- Al pasar por un pasillo o lugar estrecho, si usted está sirviendo de guía, coloque su brazo detrás de su espalda, esto le indicará a la persona con discapacidad visual que deberá colocarse detrás del/la guía.
- Al bajar o subir escaleras o desniveles, indique la ubicación del pasamanos para proporcionar más apoyo y seguridad.

### **Después de la evacuación**

- La persona con discapacidad se dirigirá al punto de reunión y esperará indicaciones de la Comisión Local de Seguridad.
- Para las personas con discapacidad visual o con baja visión, describir el entorno y las acciones que se están realizando por parte de las brigadistas o del personal de atención de emergencias.
- En caso de requerir alguna atención médica, solicitarla a brigadistas para que activen el [Protocolo en caso de urgencia médica](#).

### **SOLICITAR APOYO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EMERGENCIAS**

Cualquier integrante de la Comunidad Universitaria que identifique a una persona con discapacidad que requiera apoyo ante una situación de emergencia:

1. Dará aviso de manera inmediata a alguna de las siguientes instancias:
  - Departamento de Protección Civil y Seguridad de la Facultad de Medicina
  - Personal de Vigilancia
  - Autoridad universitaria más cercana: profesorado, personal administrativo, brigadistas de protección civil
  - Coordinación de Servicios a la Comunidad de la Facultad de Medicina: Área de Primer Contacto Integral (APCI), Departamento de Atención a la Comunidad

**Personal de Protección Civil, personal de vigilancia, personal de la Coordinación de Servicios a la Comunidad de la Facultad de Medicina, acudirán al lugar de la emergencia y activarán el Protocolo correspondiente.**

**IMPORTANTE:** En caso de no localizar a ninguna autoridad universitaria en Facultad de Medicina, se deberá llamar directamente a la Central de Atención de Emergencias (CAE) 55 5616 0523 o a través de la aplicación [SOS UNAM](#).



## TÉCNICAS DE EVACUACIÓN POR LEVANTAMIENTO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD LIMITADA

Debido al esfuerzo físico requerido, y a fin de identificar la técnica a aplicar en la evacuación, es necesario considerar el tipo de discapacidad de la persona a ayudar, su peso corporal y la distancia a recorrer. De igual forma, es importante detectar si la persona puede participar de forma activa en la evacuación o si está consciente, además de identificar con cuántas personas de apoyo se cuenta para asistir en las maniobras.

Para la correcta aplicación de las técnicas es indispensable la capacitación del personal brigadista: cómo mover, cargar y manejar a una persona con discapacidad, para realizar las maniobras adecuadamente, sin comprometer la salud e integridad de las personas involucradas.

Siempre pregunte a las personas con discapacidad cómo y cuál es la mejor forma de apoyarlas o si hay consideraciones especiales a tomar en cuenta antes de realizar alguna maniobra para la evacuación.

A continuación, se indican algunas técnicas para realizar evacuación asistida a personas con dificultad de movilidad. En todo momento, las personas brigadistas deben explicar a la persona con discapacidad las maniobras a realizar.

### Técnicas para una persona

#### 1. Cargar en la espalda

- Se requiere que la persona tenga fuerza suficiente para sujetarse de quien la carga.
- Recomendable cuando se va a descender por una escalera, ya que se puede utilizar el pasamanos como apoyo.
- Este método causa menos restricciones a la respiración.





## 2. Técnica de cuna

- Para personas pequeñas o de poco peso.
- Se utiliza para evacuación, pero puede ser riesgosa y difícil para las personas de atención a emergencias.
- Puede ser peligrosa para personas parapléjicas o con otra deficiencia en la columna. La flexión que se produce en la columna es severa y puede causar dolor e incomodidad.



## 3. Técnica de bomberos

- La persona debe colocarse de forma que no se restrinja la respiración.
- Puede ser difícil de ejecutar para personas sin capacitación.





#### 4. Técnica de la cobija

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



#### 5. Rautek

- Consiste en colocarse detrás de la víctima, pasar los brazos por debajo de sus axilas y sujetar uno de sus antebrazos con ambas manos.
- Se apoya la espalda y la cabeza de la persona contra el rescatador y se arrastra caminando hacia atrás.
- Se usa exclusivamente en emergencias y no debe aplicarse si se sospecha lesión de columna, salvo riesgo vital.





## 6. Descenso por las escaleras

- Las personas con discapacidad ambulatoria podrían usar esta técnica, en caso de que no haya nadie disponible para ayudarles, y si tienen la capacidad o habilidad suficiente para realizarla.
- Este método puede causar lesión, pero puede ser una opción si la vida de la persona está en peligro.



### Técnicas para dos personas

**Importante:** Las personas involucradas deben reforzar la comunicación y coordinación para la correcta aplicación de las siguientes técnicas.

#### 1. Silla de dos personas

- Dos personas preferentemente de similar altura se ponen de frente y unen sus manos, las colocan bajo las piernas de la persona a rescatar y la alzan, 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 personas rescatistas distribuyan el peso, pero requiere que caminen de lado, por lo que importante estar atenta en toda la ruta de evacuación.



## 2. 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.



**FACULTAD DE MEDICINA  
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD  
CIUDAD UNIVERSITARIA, SEPTIEMBRE 2025.**



## DIRECTORIO DE EMERGENCIAS



En Ciudad Universitaria puedes comunicarte a la **Central de Atención de Emergencias**



Al descolgar uno de los **teléfonos amarillos** ubicados al interior de la entidad.



**Marcar 55** desde cualquier extensión de la UNAM.



Descargar la **aplicación SOS UNAM** y presionar el botón.



## Directorio de Emergencia



Central de Atención de Emergencias  
**55 5616 0523**



Dirección de Protección Civil y Bomberos  
**55 5622 6552**



Bomberos UNAM  
**55 5616 1560**



Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género  
**55 4161 6048**



Línea de Reacción PUMA  
**55 5622 6464**



Departamento de Protección Civil y Seguridad FACMED  
**55 5623 2300 ext. 45189**



Coordinación de Servicios a la Comunidad FACMED  
**55 5623 2405**



Oficina Jurídica FACMED  
**55 5623 2277**

**UNAM**  
Nuestra gran Universidad



# DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

## Atención a Personas con Discapacidad en emergencias

### Actuación institucional

- Comunidad FACMED
- Departamento de Protección Civil y Seguridad
- Responsables de Edificios y Brigadistas
- Coordinación de Servicios a la Comunidad (CSC)
- Personal de Vigilancia
- Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria
- Dirección General de Atención a la Salud
- Unidad de Atención para Personas con Discapacidad

