



1 de diciembre de 2013 | Vol. 14 | Núm. 12 | ISSN 1607 - 6079

# ARTÍCULO

## UNIDAD DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

*Telma Ríos Condado, María Elisa Celis, Miguel  
Robles Bárcena y Marco Antonio Bonaparte*

## UNIDAD DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

### Resumen

Se presentan los antecedentes y las acciones realizadas para la implementación de la Unidad de Atención para Personas con Discapacidad de la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE) de la UNAM. La DGOSE tiene como misión coadyuvar a la formación integral de los alumnos, propiciando su desarrollo personal, académico y profesional durante su tránsito por la Universidad, a través de la orientación y la prestación de diversos servicios educativos, acciones entre las que, por supuesto, están incluidas las personas con discapacidad.

“  
En la Universidad se han  
realizado diversas acciones  
para la atención de las  
personas con discapacidad y  
para promover que ésta sea  
de calidad...  
”

**Palabras clave:** Orientación educativa, accesibilidad, personas con discapacidad, estrategias de intervención institucional, apoyo a la permanencia, atención personalizada.

*UNIT FOR THE CARE OF PEOPLE  
WITH DISABILITIES*

*Abstract*

*We describe herein the background and the actions undertaken for implementing the Unit for the Care of People with disabilities at the General Direction of Orientation and Educational Services, (DGOSE for its acronym in Spanish) at the UNAM. DGOSE has as its mission to contribute to the wide-ranging education of the students, promoting their development in the personal, academic and professional grounds, during their years at the University. This goal is accomplished through several strategies for advising and support, designed on the basis of the nature of their educational challenges. These DGOSE programs are also addressed to students with disabilities.*

**Keywords:** Educational advice, accesibility, people with disabilities, strategies for institutional intervention, support for retaining, personalised attention.

## UNIDAD DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

### Introducción

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) es, en esencia, una institución en evolución permanente en la que, a través de la generación y transmisión del conocimiento, se promueven la equidad, la justicia y la igualdad social. En la Universidad se han realizado diversas acciones para la atención de las personas con discapacidad y para promover que ésta sea de calidad, con el objetivo de erradicar los actos de rechazo o segregación que atenten contra la dignidad y el principio de trato equitativo e igualdad de oportunidades, en la que las personas con discapacidad puedan gozar de su derecho para acceder a sus instalaciones y en particular, a los servicios que ofrece.

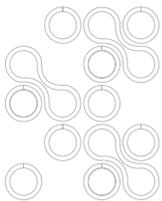
Con base en un estudio realizado por la Oficina del Abogado General de la UNAM<sup>1</sup> con respecto a la situación que guardan los derechos de las personas con discapacidad en esta Institución, es importante destacar las siguientes acciones en el terreno normativo en favor de las personas con discapacidad, realizadas en los últimos años.

- En el Plan de Desarrollo de la Universidad 2011-2015, se destaca la necesidad de erradicar cualquier tipo de discriminación. Se pone en marcha el Programa Universitario de Derechos Humanos.
- Lineamientos para la atención con calidad a las personas con capacidades diferentes en las instalaciones de la UNAM, 2003.
- Adhesión a la Declaración de Yucatán sobre los derechos de las personas con discapacidad en las universidades, 2008.
- Reglamento General del sistema bibliotecario y de información de la UNAM Cap. II, Art. 5° Frac. VIII, 2010.

En cuanto a la **accesibilidad de sus instalaciones**, la UNAM, a través de la Dirección General de Obras y Conservación (DGOC) ha implementado medidas y aditamentos arquitectónicos para las personas con discapacidad de acuerdo con la normatividad vigente, como: rampas y señalizaciones. Se estima que en la UNAM actualmente el 30% de la planta física es accesible para personas con discapacidad motriz y se mantienen los esfuerzos para lograr una cobertura plena.

Por su parte, la Dirección General de Bibliotecas ha instalado en 24 bibliotecas de diferentes entidades rampas de acceso para personas con discapacidad, de las cuales, 8 cuentan con elevadores que facilitan la movilidad dentro de sus instalaciones y 9 más han realizado adecuaciones en sus sanitarios para usuarios con alguna discapacidad.

**A nivel educativo**, desde 1996 y hasta la fecha, algunas entidades han incorporado en sus planes de estudio, materias, actividades académicas, programas de servicio social e investigación científica y tecnológica dirigida en particular a las personas con algún tipo de discapacidad, como es el caso de la Escuela Nacional de Trabajo Social, la



[1] Informe de la oficina del Abogado General de la UNAM, 2011 (inédito).

Facultad de Derecho, la Facultad de Arquitectura, la Facultad de Ingeniería, la FES Aragón, la FES Iztacala y el Instituto de Neurobiología, entre otras.

Asimismo, se han puesto a disposición de las personas con discapacidad, aulas adaptadas con recursos tecnológicos y auditorios accesibles. De igual manera, la Dirección General de Actividades Deportivas y Recreativas (DGADyR) ha dispuesto como sede de la Asociación de Deporte Adaptado a la Alberca Olímpica Universitaria que cuenta con instalaciones apropiadas para los atletas con discapacidad.

En este contexto, el lunes 24 de junio de 2013, se publica en Gaceta UNAM el Acuerdo del Rector para la creación de la Unidad de Atención para Personas con Discapacidad (UNAPDI) adscrita a la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos, dependiente de la Secretaría de Servicios a la Comunidad, con el objetivo de ofrecer a los alumnos universitarios los servicios de orientación, información y apoyo que faciliten su integración a la vida cotidiana para potenciar y ejercer plenamente sus capacidades, habilidades y aptitudes en igualdad de oportunidades y equidad.



## Antecedentes

Para la implementación de la UNAPDI, la Secretaría de Servicios a la Comunidad en coordinación con la DGOSE, efectuaron un **Estudio diagnóstico** compuesto por dos instrumentos, el primero permitió elaborar el primer censo sobre personas con discapacidad en la comunidad universitaria y el segundo, identificar las modificaciones y adecuaciones llevadas a cabo en la infraestructura de las diferentes entidades académicas y administrativas en los últimos cuatro años, así como, los servicios que ofrecen a las personas que presentan alguna discapacidad. En el mes de octubre de 2012, se envió el primer cuestionario vía electrónica a todas las entidades, académicas y administrativas de la UNAM con el objetivo de recabar información que permitiera identificar a la población por tipo de discapacidad, tomando como referente la clasificación utilizada por el INEGI en 2010, el segundo cuestionario se envió por el mismo medio en el mes de enero de 2013.

## Resultados del estudio diagnóstico

La **población total de la UNAM** en el ciclo 2012-2013 es de 330,386 alumnos, 37,610 académicos y 25,000 administrativos. El estudio realizado muestra que en la UNAM existen 959 personas con algún tipo de discapacidad, de las cuales 287 son alumnos (Figura 1).

Figura 1. Porcentaje de alumnos por tipo de discapacidad.



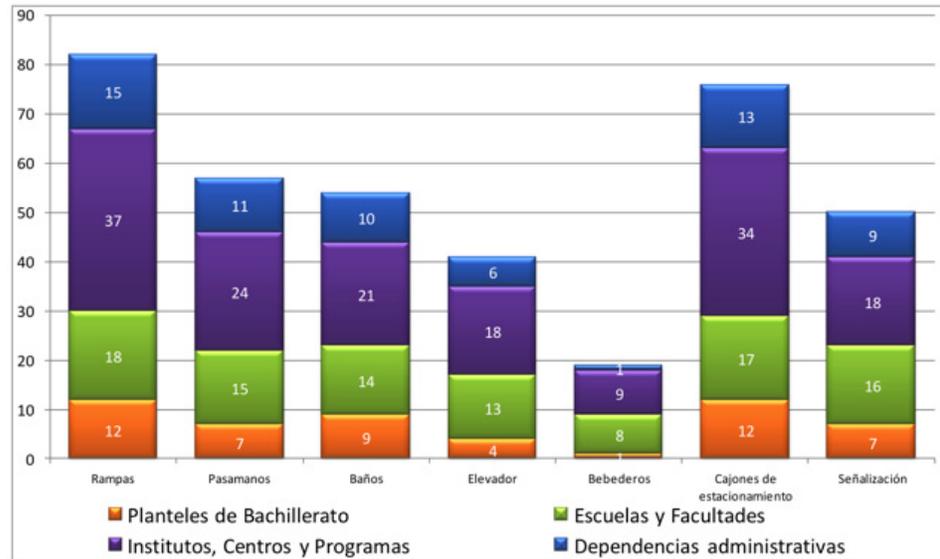
Por otro lado, de 157 entidades consultadas, 90 mencionaron las adecuaciones de acceso realizadas en los últimos cuatro años en sus áreas o centros de trabajo, como se observa en la Figura 2, y los servicios de apoyo que ofrecen para las personas con discapacidad.

Figura 2. Entidades que han realizado adecuaciones de acceso.

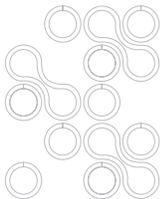


En cuanto a las acciones para ofrecer entornos accesibles en las instalaciones, las respuestas de las entidades consultadas se clasificaron en: rampas, baños, pasamanos, elevadores, bebederos, cajones de estacionamiento y señalización (Figura 3).

Figura 3. Tipo de adecuaciones realizadas en las entidades universitarias\*.

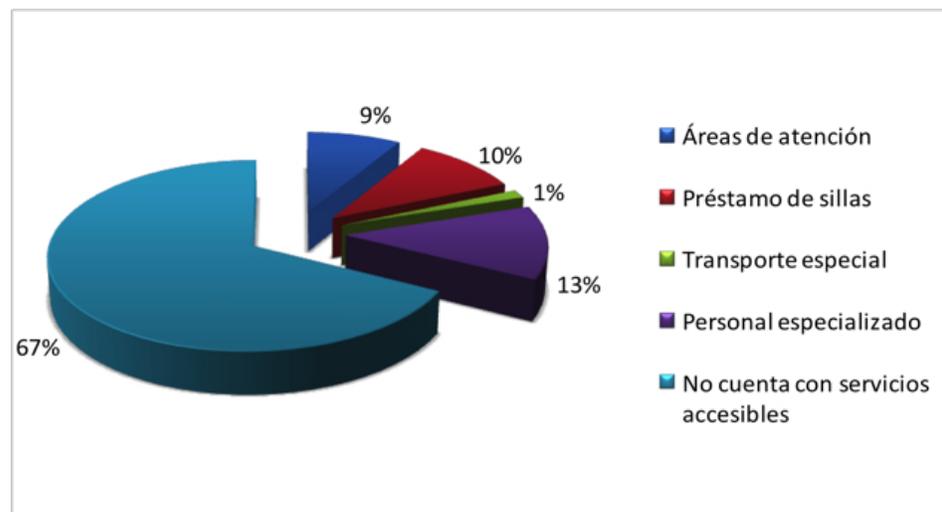


El cuestionario permitió identificar los servicios que ofrecen algunas entidades académicas y administrativas, éstos se agruparon en los siguientes aspectos: áreas de atención, personal especializado, transporte especial y préstamo de sillas (Figura 4). Asimismo, se detectaron los espacios accesibles para el aprendizaje de los alumnos como: aulas-clase, aulas con acceso a tecnologías de información y comunicación, auditorios y las salas de usos múltiples accesibles con las que cuentan algunas dependencias universitarias.



\* Fuente: Estudio diagnóstico sobre personas con discapacidad en la UNAM. Secretaría de Servicios a la Comunidad. DGOSE, 2013.

Figura 4. Servicios accesibles que ofrecen algunas de las escuelas y dependencias universitarias.



## Implementación de la Unidad de Atención para Personas con Discapacidad

La Unidad de Atención para Personas con Discapacidad (UNAPDI) de la DGOSE se creó para brindar un mejor servicio a los alumnos que presenten alguna dificultad o limitación para acceder a la información o los servicios que ofrece la universidad, sus acciones están encaminadas a la satisfacción de las necesidades de orientación en los ámbitos: escolar, personal, vocacional y profesional y en particular se enfocan a proporcionar servicios y apoyos en materia de orientación educativa que favorezcan su integración a la vida cotidiana en un ambiente incluyente. La UNAPDI realizará acciones que conduzcan a la formación profesional de los alumnos y faciliten su incorporación al mercado laboral, para lo que generará, recopilará, sistematizará y, en su caso, adaptará la información para que pueda ser consultada individualmente en sistemas automatizados, impresos y audiovisuales; ofrecerá asesoría a través de especialistas y personal capacitado en materia de atención a las personas con discapacidad y contribuirá en la elaboración de programas para formar y capacitar multiplicadores que colaboren en la atención de personas con discapacidad en las distintas entidades.



La Unidad contará con un Comité Técnico, presidido por el Secretario de Servicios a la Comunidad en el que participan, además de la Oficina del Abogado General, las coordinaciones de Humanidades, Investigación Científica y de Difusión Cultural y, los titulares de las direcciones generales de Obras y Conservación, Atención a la Comunidad Universitaria, Servicios Médicos, Servicios Generales, Actividades Deportivas y Recreativas, de Bibliotecas y de Orientación y Servicios Educativos. El comité tendrá entre sus funciones, la de dictar políticas, mantener actualizado el censo, revisar y, en su caso, proponer las modificaciones a la Legislación Universitaria en materia de discapacidad, organizar campañas para sensibilizar y concientizar a la comunidad universitaria sobre la importancia del tema, vincularse con las entidades y dependencias con el objeto de intercambiar experiencias que permitan establecer líneas de acción para la atención de personas con discapacidad en la UNAM y establecer el sistema de seguimiento y evaluación que permita conocer la cobertura e impacto de las acciones.

La DGOSE tiene como misión, la de "coadyuvar a la formación integral de los alumnos, a través de propiciar su desarrollo personal, académico y profesional, durante su tránsito por la universidad, mediante la prestación de orientación y diversos servicios educativos con los que se les proporcione: apoyos y estímulos para favorecer la calidad de su permanencia en la institución y su desempeño académico; información que los apoye en la toma de decisiones; la oportunidad de aplicar sus conocimientos y habilidades profesionales en la solución de problemas de la comunidad, fomentando en ellos una conciencia de servicio y retribución a la sociedad; y estrategias que les faciliten su incorporación al mercado laboral" acciones entre las que, por supuesto, han estado incluidas las personas con discapacidad .

El Centro de Orientación Educativa (COE) de la DGOSE es un espacio creado para los estudiantes, en donde se ofrece, a través de un acervo abierto, información pertinente y actualizada sobre los servicios y apoyos que proporciona la UNAM y otras instituciones del sector público y social, así como atención individual y grupal en los ámbitos de la orientación escolar, personal, vocacional y profesional bajo un modelo de atención personalizado (Figura 5).

### CENTRO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA (COE)



Figura 5. Modelo de Atención del Centro de Orientación Educativa DGOSE - UNAM. Fuente: Plan de trabajo de trabajo. DGOSE, 2011-2015.

La UNAPDI está integrada al COE, su implementación requirió de remodelación de algunos espacios, como baños y cubículos, en el área de información, se destinó un lugar accesible para personas en silla de ruedas y se instaló en los equipos de cómputo un software libre para facilitar las consultas de las personas con algunas necesidades especiales (visuales y motoras) los servicios que se ofrecen son:

- Información presencial y en línea sobre:
  - o Servicios que ofrece la UNAM y otras instituciones y organismos especializados por tipo de discapacidad
  - o Oferta educativa de bachillerato, licenciatura y posgrado
  - o Vacantes, perfiles laborales y competencias requeridas
- Orientación especializada
  - o Individual
  - o Grupal
- Gestión y apoyo para trámites

El COE cuenta con las instalaciones para brindar atención individual con personal especializado y atención grupal, a través de una amplia oferta de talleres agrupados en tres ejes temáticos: orientación vocacional y profesional; apoyo al aprendizaje y desarrollo psicosocial. Mediante atención personalizada se brindará apoyo a los usuarios de la Unidad para la gestión de diversos servicios, entre ellos:

- Becas
- Servicio Social
- Bolsa de Trabajo
- Premios y reconocimientos
- Tutoría

## Conclusiones

De acuerdo con el modelo de atención social a la discapacidad<sup>2</sup>, no son las limitaciones individuales la raíz del problema en la atención de las personas, sino la construcción de un mundo que no las considera y que a su vez se expresa en las limitaciones de la propia sociedad para prestar servicios apropiados y para asegurar que las necesidades de las personas con discapacidad sean tomadas en cuenta dentro de la organización social.

La Universidad Nacional es una institución en evolución permanente, en la que a través de la generación y transmisión del conocimiento, se promueven la equidad, la justicia y la igualdad social y cuyas acciones se fundamentan en el principio básico de erradicación de todo tipo de discriminación.

Conscientes de que las personas con discapacidad poseen los mismos derechos y libertades fundamentales para el uso y disfrute de las instalaciones universitarias, y/o los servicios que se ofrecen, es imperativo garantizar la accesibilidad al entorno físico y el establecimiento de las condiciones para la atención con calidad en las diferentes instalaciones y entidades de la universidad, así como emprender y continuar con las acciones necesarias para erradicar los actos de rechazo o segregación que atenten contra la dignidad y el trato equitativo.



[2] Oliver, Mike (1990). The individual and social models of disability.

Por lo anterior, es necesario impulsar la adquisición de una cultura incluyente en la comunidad universitaria y establecer espacios accesibles, tanto en el aspecto físico ambiental como en los aspectos curricular y de servicios, en los que se ofrezca a las personas con discapacidad los recursos que faciliten su integración al medio universitario y al desarrollo social, generando para ellos oportunidades en igualdad de condiciones en los ámbitos educativo, laboral, deportivo, cultural y social. ❄

## Conclusiones

- [1] DE LA FUENTE, J. R. . "Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la atención con Calidad a las Personas con Capacidades Diferentes en las Instalaciones de la Universidad Nacional Autónoma de México". *Gaceta UNAM*, junio, 2003, pp. 22.
- [2] CELIS, B. M. *Plan de trabajo 2011-2015*. México: DGOSE, UNAM, 2013.
- [3] Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (Tomo DXCVII) No. 8 DOF, Sección 1, Poder Legislativo, Secretaría de Gobernación, 2003.
- [4] Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (Tomo DCXCII) No. 20 DOF, Sección 1, Poder Ejecutivo, Secretaría de Desarrollo Social, 2011.
- [5] Ley para la integración al desarrollo de la personas con discapacidad en el D.F., (Décimo Séptima Época) No. 924, Gaceta Oficial del Distrito Federal, Sección Administración pública del Distrito Federal, Jefatura de Gobierno, 2010.
- [6] Oficina del Abogado General de la UNAM. *Informe respecto a la situación que guardan los Derechos Humanos de las personas con discapacidad motora, auditiva, visual, psicosocial e intelectual en la Universidad Nacional Autónoma de México, correspondiente a los años 2000 a 2012.*, México: UNAM (inédito), 2012.
- [7] OLIVER, M. *The individual and social models of disability*, Taller conjunto del Grupo de opciones de vida y de la Unidad de Investigación del Royal College of Physicians, 1990. [En línea] <<http://www.leeds.ac.uk/disability-studies/archiveuk/Oliver/in%20soc%20dis.pdf>>
- [8] Organización de las Naciones Unidas. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Nueva York: ONU, 2008. [En línea] <<http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>>
- [9] Participantes Adherentes. *Declaración de Yucatán sobre los derechos de la personas con discapacidad en las universidades*. Segunda Reunión Binacional México-España sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en las Universidades, Ciudad de Mérida, Yucatán, 2008.

[10] Universidad Nacional Autónoma de México. Plan de Desarrollo de la Universidad 2011–2015. México: UNAM, 2012. [En línea] <[http://www.planeacion.unam.mx/consulta/Plan\\_desarrollo.pdf](http://www.planeacion.unam.mx/consulta/Plan_desarrollo.pdf)>