



ALCALDÍA

OIAVALLO



FONS VALENCIÀ
PER LA SOLIDARITAT

MÓDULO SOBRE

ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Guía para un transporte inclusivo



DECIDIMOS
JÓVENES CON DISCAPACIDAD:
IGUALDAD DE DERECHOS Y VIDA SIN VIOLENCIA

ÍNDICE

Introducción	01
---------------------	-----------

1 ¿Quiénes son las personas con discapacidad? (PCD)	03
--	-----------

Estadísticas en Ecuador	
Discapacidad en Ecuador	

2 Accesibilidad en el transporte urbano	04
--	-----------

3 Discapacidad para movilizarse y su impacto	05
---	-----------

4 Servicio incluyente a personas con discapacidad	06
--	-----------

5 Tipos de discapacidad	08
--------------------------------	-----------

Discapacidad física	09
Discapacidad psicosocial	11
Discapacidad intelectual	13
Discapacidad sensorial	15

ÍNDICE



6	Riesgos de violencia basada en el género	18

	Violencia sexual en el transporte público	19
7	Recomendaciones	21

	Bibliografía	23

INTRODUCCIÓN



El objetivo de este módulo es dar herramientas para que los transportistas de Otavalo ofrezcan una buena atención a las personas con discapacidad y conozcan sobre su realidad.

Este trabajo fue realizado por estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad San Francisco de Quito, el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (CEPAM, organización sin fines de lucro) y el Municipio de Otavalo.

Se hablará sobre la discapacidad, los efectos que tiene al momento de usar el transporte público, recomendaciones para los transportistas y los tipos de discapacidad.

Esperamos que el manual ayude a que el transporte sea un lugar más amigable para las personas con discapacidad.



LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR CUIDA LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Art. 35. promete...⁽¹⁾



- Brindar atención preferente y especializada a personas con discapacidad.



- Proteger a las personas más vulnerables.

LA ORDENANZA QUE ORGANIZA LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CANTÓN OTAVALO, PIDE...⁽²⁾



- Permitir la igualdad de oportunidades.



- Garantizar los derechos que dicta la Constitución y evitar la discriminación.



- Mejorar la calidad de vida.

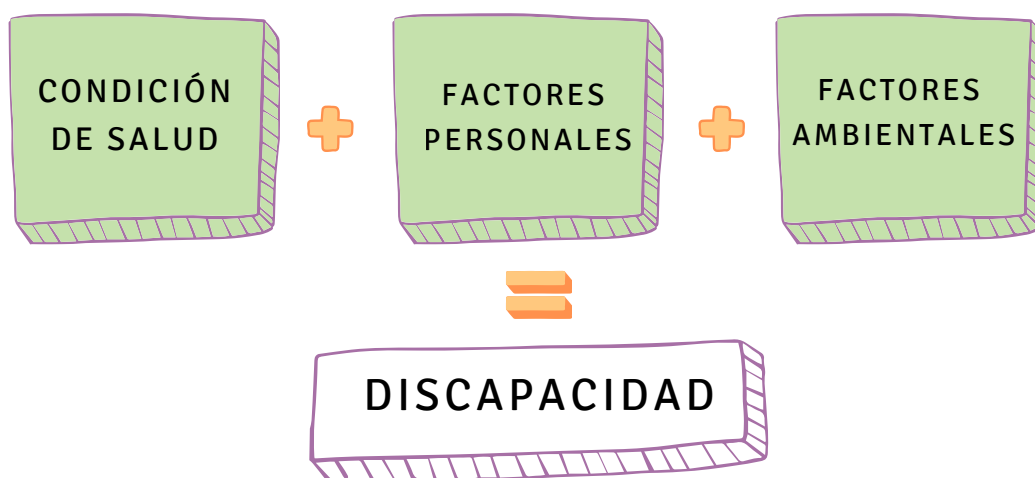
⁽¹⁾ Constitución de la República del Ecuador. (2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

⁽²⁾ GAD Municipal de Otavalo. (2019). Gaceta Oficial. https://issuu.com/gadotavalo/docs/abril_2019

1

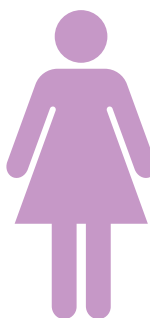
¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD? (PCD)

Personas que tienen **deficiencias** físicas, mentales o de los sentidos, que pueden dificultar su participación en igualdad de condiciones en la sociedad.⁽⁴⁾



3 de cada 100 ecuatorianos tienen una discapacidad⁽³⁾

206.714 son mujeres



264.463 son hombres



2,6%

de las personas que viven en Otavalo tienen una discapacidad⁽⁵⁾

La discapacidad se agrava por las barreras que el entorno proporciona.



⁽³⁾ CONADIS. (2022). Personas con discapacidad registradas en el registro nacional de discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

⁽⁴⁾ OPS/OMS. (s/f). Discapacidad. Organización Panamericana de la Salud.

⁽⁵⁾ Ministerio de Salud Pública. (2022). Personas con discapacidad registradas en Otavalo. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

2

ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE URBANO

La accesibilidad en el transporte es la facilidad de movilización de principio a fin, al igual que el trato digno al subir y bajar del vehículo.⁽⁶⁾

TEN EN CUENTA QUE...

Las personas con discapacidad tienen derechos y merecen un trato respetuoso.⁽⁷⁾



Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro.⁽⁷⁾

Debes dirigirte de forma directa a las personas con discapacidad y no a su acompañante/intérprete, aunque sea quien responda.⁽⁶⁾



No debes adoptar actitudes excluyentes, sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.⁽⁸⁾

(6) Vega, P. (2006). La accesibilidad del transporte en autobús: Diagnóstico y soluciones. Colección Documentos; Serie Documentos Técnicos. Instituto de Mayores y Servicios Sociales, Madrid, España.

(7) Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>

(8) IPEDEY. (2020). MANUAL PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. <http://discapacidad.yucatan.gob.mx/files/get/1466>

3

DISCAPACIDAD PARA MOVILIZARSE Y SU IMPACTO

La sociedad **incapacita** a las personas con discapacidad por medio de barreras ambientales e interactivas.⁽⁹⁾

BARRERAS AMBIENTALES⁽⁶⁾



Obstáculos físicos, sociales o del propio medio de transporte que impiden la participación de las PCD.

BARRERAS INTERACTIVAS⁽⁶⁾

Falta de habilidad requerida para realizar ciertas actividades entre el personal de transporte y las PCD.



EL IMPACTO DEL TRANSPORTE INACCESIBLE⁽⁹⁾

Las PCD utiliza el transporte para acceder a:



• **Educación**



• **Empleo**



• **Servicios de Salud**



• **Eventos Sociales**

Si no se brinda un servicio de calidad excluimos, demoramos y discriminamos a las PCD.

¡Si tú no quieres llegar tarde, las personas con discapacidad tampoco!

⁽⁹⁾ Restrepo, J. (2017). Análisis de la accesibilidad en el transporte público para personas con discapacidad en la ciudad de Medellín [Título de Maestría, Universidad de Manizales].

4

SERVICIO INCLUYENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Es deber de todos y todas brindar un servicio de calidad y trato digno. Debemos empezar aprendiendo la forma correcta de llamar a las personas con discapacidad.

LENGUAJE INCLUSIVO NO DISCRIMINANTE ⁽¹⁰⁾

FORMA INCORRECTA

Discapacitado, inválido, incapacitado, disminuido.



Invidente, cieguito.



Minusválido, inválido, paralítico, lisiado, impedido.



FORMA CORRECTA

✓ Persona con discapacidad

✓ Persona con discapacidad visual

✓ Persona con discapacidad física

(10)

Barguil, A. (2020). El poder del lenguaje en la reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad. <http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/17615>

SERVICIO INCLUYENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**FORMA
INCORRECTA**

**LENGUAJE INCLUSIVO
NO DISCRIMINANTE⁽¹⁰⁾**

**FORMA
CORRECTA**

Sordomudo,
sordito.



Persona con
discapacidad auditiva

Retrasado mental,
deficiente mental,
retrasado o mongolito.



Persona con
discapacidad intelectual

Loco, enfermo mental,
trastornado, demente.



Persona con
discapacidad psicosocial

⁽¹⁰⁾

Barguil, A. (2020). El poder del lenguaje en la reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad.
<http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/17615>

5

TIPOS DE DISCAPACIDAD

“He escuchado decir que todas las discapacidades se parecen. Muchas personas relacionan una discapacidad con la otra. Por ejemplo: Todas las personas en silla de ruedas son iguales”.



María Paula Guerrón, estudiante de Educación de la Universidad San Francisco de Quito, tiene osteogénesis imperfecta.



"Se puede empezar a compartir con personas con discapacidad, involucrándonos con ellos y acompañándolos en su día a día, recordemos que la discapacidad es una respuesta social y NO una enfermedad"



Pablo Barrera, Consejero de Necesidades Especiales del Decanato de estudiantes de la Universidad San Francisco de Quito.



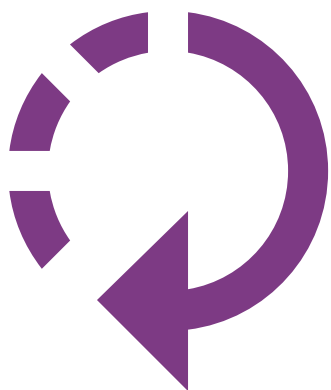
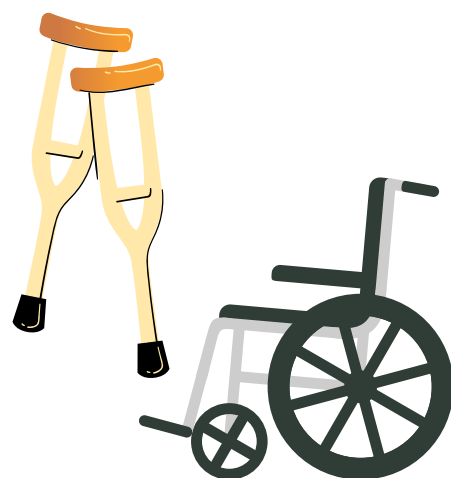
DISCAPACIDAD FÍSICA

Dificultad en el movimiento,
desplazamiento y control de equilibrio. ⁽¹¹⁾



Dificultades que experimentan las personas con discapacidad en el transporte público:

- Pueden tener problemas para moverse en la silla de ruedas. ⁽⁶⁾
- Dificultad para subir o bajar las gradas del bus (silla de ruedas, muletas, etc). ⁽⁶⁾



- Transportarse con silla de ruedas en la ciudad puede resultar difícil. ⁽⁶⁾
- Maniobrar la silla para dar la vuelta es complejo. ⁽⁶⁾
- Abrir una puerta, pasar y cerrarla, en una silla de ruedas, toma mucho tiempo. ⁽⁶⁾



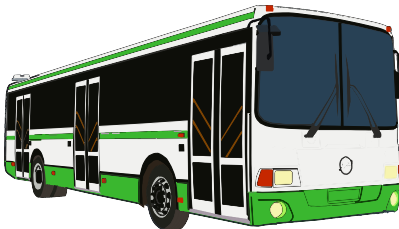
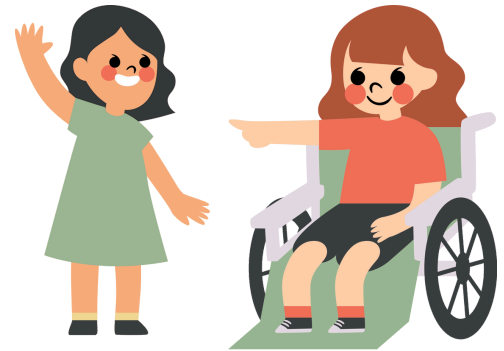
DISCAPACIDAD FÍSICA

Lo que se debería hacer:



- Pregunta antes de ofrecer ayuda (por ejemplo, antes de empujar su silla).⁽¹²⁾
- Sitúate a la misma altura de la persona y mírala de frente.⁽¹²⁾
- Entiende que en ocasiones la discapacidad física no es visible.⁽¹²⁾

¿Necesitas ayuda?



- Sé paciente y no arranques el bus antes de que la persona esté bien ubicada.⁽¹³⁾
- De ser necesario, ayuda a la persona a bajar de forma segura.⁽⁶⁾
- Sé comprensivo si se demoran en pagar la tarifa, no apurar ni enojarse.⁽⁶⁾

- Si no hay rampa de acceso, ayuda a subir y ubicarse a la persona.⁽¹³⁾
- Fíjate que la persona tenga acceso a los asientos preferentes.⁽⁶⁾



⁽¹²⁾ Torres, E. (2021). Protocolo para la atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia. Madrid: Fundación CERMI mujeres.

⁽¹³⁾ Pedraza, L., de Moraes, J., Rodríguez, M., y Sandoval, D. (2020). Accesibilidad e Inclusión en Transporte. Análisis en Ciudades Latinoamericanas. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Accesibilidad-e-inclusion-en-transporte-Analisis-en-ciudades-latinoamericanas-Mapas-de-viaje-Curitiba.pdf>

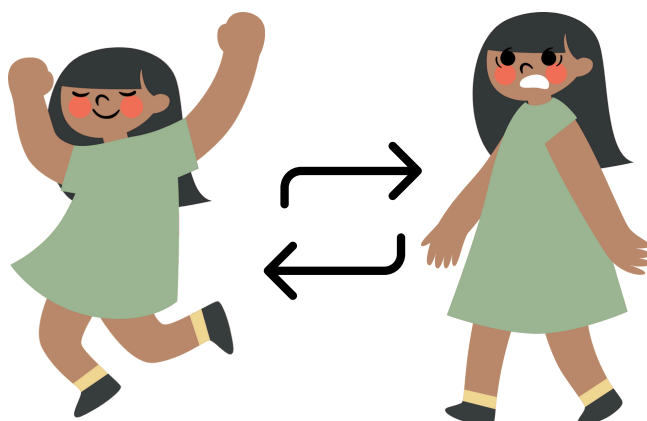
DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

Son problemas de salud mental que pueden existir por un tiempo o para siempre, lo que dificulta hacer una o más actividades del día a día.⁽¹¹⁾



Dificultades que experimentan las personas con discapacidad en el transporte público:

- Puede ser mucho más difícil de ver a simple vista o comprender qué es.⁽⁶⁾
- Pueden experimentar cambios de ánimo, miedo, escuchar voces o tener visiones.⁽⁶⁾
- Las personas no siempre comprenden la gravedad de su situación.⁽⁶⁾



@j*ç?&#



- Son más vulnerables por el ruido o las multitudes.⁽⁶⁾
- Sufren por prejuicios de la gente.⁽⁶⁾
- Son acusados de "no tener nada" ya que su discapacidad no se puede ver.⁽⁶⁾

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

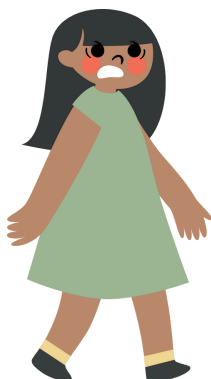
Lo que se debería hacer:



- Facilita información de manera clara y precisa.⁽¹¹⁾
- Sé paciente y cortés al momento de cobrar.⁽¹³⁾
- Ayuda si otro pasajero le falta el respeto.⁽¹³⁾



- Se la debe tratar de forma natural.⁽¹¹⁾
- Concéntrate en la persona y no en su condición.⁽¹¹⁾
- Al explicar algo, da más tiempo para su respuesta.⁽¹¹⁾



Buenos días, la tarifa es de 0,25ctvs. Tómese su tiempo para buscar el dinero, no hay presiones.



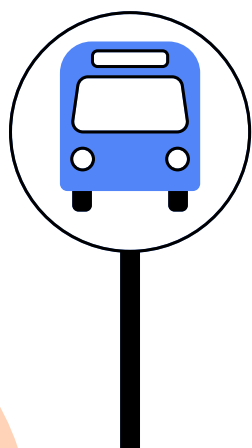
DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Estas personas experimentan limitaciones en el conocimiento, pueden no comprender ideas complejas, resolver problemas, tomar decisiones o razonar.⁽¹¹⁾



Dificultades que experimentan las personas con discapacidad en el transporte público:

- Reconocer a personas, objetos y orientarse en el espacio y en el tiempo.⁽⁶⁾
(Se confunde y se puede pasar su parada).
- Recordar información reciente y/o pasada.⁽⁶⁾



¡Nos hace perder el tiempo!



- Sentido de pérdida o desorientación.⁽⁶⁾
- Posibles problemas con el resto de pasajeros.⁽⁶⁾

- Problemas para pagar la tarifa y saber a dónde ir.⁽⁶⁾
- Entender y ejecutar órdenes sencillas y/o realizar tareas sencillas.⁽⁶⁾



DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Lo que se debería hacer:



- Sé paciente, no exijas una respuesta rápida.⁽¹²⁾
- No le hables como a un niño, la persona con discapacidad entiende su condición.⁽¹²⁾



- Brinda información detallada y corta si la necesitan, repite o escribe la información en un papel.⁽¹²⁾

- Sé paciente y cortés al momento de cobrar.⁽⁶⁾
- El conductor le puede preguntar dónde desea bajarse para tener en cuenta e informarle.⁽⁶⁾



Buenos días, este bus se dirige hacia el parque, ¿le sirve o prefiere esperar a otro?



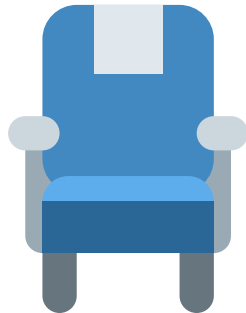
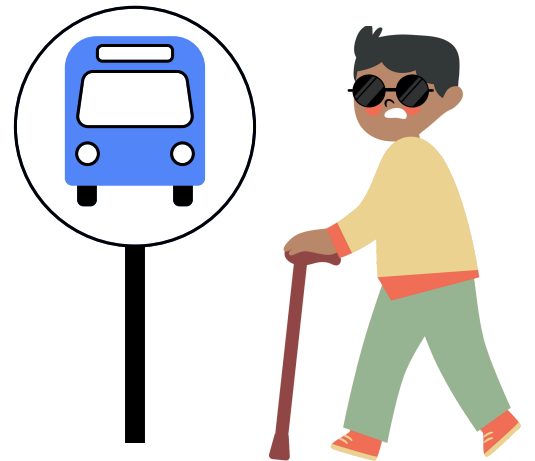
DISCAPACIDAD SENSORIAL

La **discapacidad visual** son problemas relacionados con la vista. La persona puede ser invidente completamente o con visión parcial.⁽¹¹⁾



Dificultades que experimentan las personas con discapacidad en el transporte público:

- Afecta al desplazamiento, la comunicación, y la ubicación del individuo.⁽⁶⁾
- Puede que tomen el bus equivocado.
- Los auxiliares no dicen en voz alta la información.⁽⁶⁾



- Hay mucho ruido y no escuchan si es el bus correcto.⁽⁶⁾
- Es posible que se confunda y se tropiece al subir o bajarse.⁽⁶⁾
- No encuentran un asiento libre.⁽⁶⁾

- La radio está prendida con volumen alto y la persona no puede entender lo que está pasando.⁽⁶⁾
- Pueden equivocarse de parada.⁽⁶⁾



DISCAPACIDAD SENSORIAL

Lo que se debería hacer:



- Al acercarse a la persona es recomendable identificarse.⁽¹²⁾
- Si la persona necesita ayuda para movilizarse especificar el cambio de entorno, si existen obstáculos o escalones.⁽⁶⁾
- Tener paciencia, mayor sensibilidad, esperar una respuesta y no apurar.⁽¹²⁾

Buenos días, soy el conductor de este bus, ¿necesita ayuda para ubicarse o puede solo?



- Si la persona es acompañada por un familiar, dirigirse a ambos y explicar cualquier requerimiento.⁽¹²⁾
- El conductor le puede preguntar dónde desea bajarse para tener en cuenta e informarle.⁽⁶⁾

- Dar información correcta y hacerse entender.⁽¹²⁾
- Ayudarle con el pago correcto de la tarifa.⁽⁶⁾
- Estacionarse en la parada respectiva por seguridad de la PCD.⁽⁶⁾

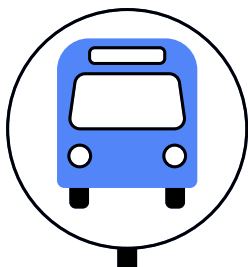


La **discapacidad auditiva** es cualquier deficiencia relacionada al oído y perjudica a la persona en su comunicación.⁽¹¹⁾

Lo que se debería hacer:



- Pregunta cuál es la mejor forma de comunicarse con la persona (puede ser por escrito).⁽¹²⁾
- No les trates como a niños.⁽¹²⁾



- Brinda más información y recursos visuales en el bus.⁽¹³⁾
- Tener letreros claros de las paradas, tarifas, etc.⁽¹³⁾

La **discapacidad del lenguaje** son problemas en la comunicación verbal, hay dificultades al pronunciar, comprender y expresar verbalmente la información.⁽¹¹⁾



Lo que se debería hacer:



- Comunicarse tranquilamente brindando espacios cortos entre oraciones.⁽¹²⁾
- Si la persona no entiende, repetir la información o escribir en un papel.⁽¹²⁾



Buenos días, si tiene alguna molestia me puede escribir en esta libreta.

- Sé paciente al escuchar.⁽¹²⁾
- Evita gritar.⁽¹²⁾

6

RIESGOS DE VIOLENCIA BASADA EN EL GÉNERO

La violencia basada en el género (VBG) es un término genérico que engloba cualquier acto perjudicial perpetrado contra la voluntad de una persona y basado en diferencias socialmente atribuidas (es decir, de género) entre hombres y mujeres.⁽¹⁴⁾

La VBG incluye actos que infligen daño o sufrimiento físico, sexual o mental, amenazas de tales actos, coacción y otras privaciones de libertad.



Las personas con discapacidad están cada vez más expuestas a vivir actos de violencia física, sexual y emocional en el ámbito público o privado.

⁽¹⁴⁾ Red Interagencial para la Educación en Situaciones de Emergencia INEE. (2019). Violencia basada en el género (VBG). <https://inee.org/es/glosario-EeE/violencia-basada-en-el-genero-vbg>

VIOLENCIA SEXUAL EN EL TRANSPORTE PÚBLICO ⁽¹⁵⁾

Algunas formas de violencia sexual en el transporte público incluyen:



- Empujones inapropiados.
- Gestos de carácter sexual.
- Rozamientos indebidos contra su cuerpo.
- Frases o comentarios relativos a su imagen, su cuerpo o su aspecto físico.



- Tocar o manosear su cuerpo sin razón alguna.
- Miradas de carácter sexual.
- Recargarse sobre su cuerpo con intenciones de carácter sexual.
- Que otra personas enseñe sus miembros genitales.

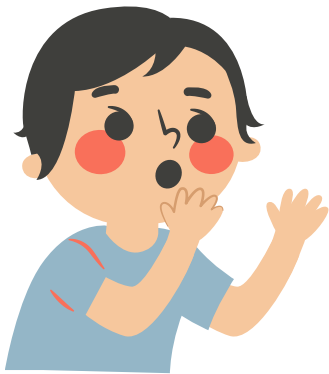
⁽¹⁵⁾ ONU Mujeres. (2022). Ciudades Seguras: Transporte seguro. <https://inee.org/es/glosario-EeE/violencia-basada-en-el-genero-vbg>

VIOLENCIA SEXUAL EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

Lo que se debería hacer:



- Si eres víctima de un acto de acoso sexual, no te quedes callado/a, hazlo público, gritando o pidiendo ayuda al resto de pasajeros. ⁽¹⁵⁾
- Denuncia al agresor con la autoridad más cercana: policía, guardia de seguridad o funcionario del transporte. ⁽¹⁵⁾



- En el caso de presenciar acoso sexual, debes intervenir y, en caso de que la víctima no se percate, avísale sobre la conducta que están cometiendo contra ella. ⁽¹⁵⁾

Lo importante es no dejarla sola ni culpabilizarla.

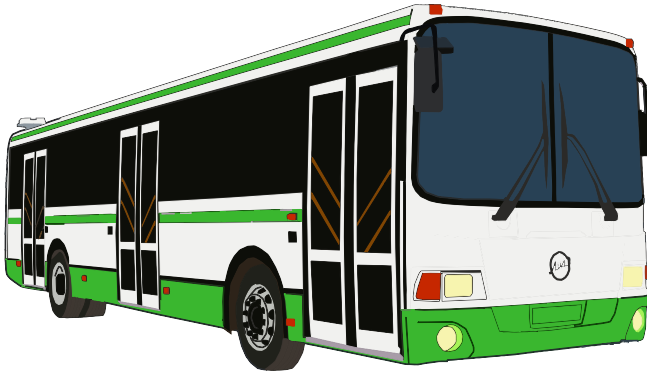
- Acompaña a la persona agredida para que realice la respectiva denuncia, presentándote como testigo. ⁽¹⁵⁾



7

RECOMENDACIONES

- Es preferible que el conductor tenga el apoyo de un auxiliar, el cual puede ayudar a la PCD en las tareas necesarias. ⁽⁶⁾
- Se pueden pegar infografías en el bus para concientizar a las demás personas. ⁽¹³⁾
- Incluir mapas de las paradas y estaciones con información detallada y en letras visibles. ⁽⁶⁾



¡Muchas veces la mayor barrera no es la discapacidad, sino el entorno!



- Respetar siempre las señales de tránsito, puede ser peligroso ir muy rápido (no frenar repentinamente o de golpe). ⁽⁶⁾
- Si el bus va lleno, dar prioridad a la persona con discapacidad. ⁽⁶⁾
- Asegurarse que todos los pasajeros que se deban bajar lo hagan antes de que empiecen a subir nuevos. ⁽¹³⁾



¡Seamos parte de la solución y no del problema, brindemos autonomía e independencia a las PCD!



LA INCLUSIÓN ES ASUNTO DE TODOS Y TODAS ⁽¹⁶⁾

Eres pieza clave en el proceso de inclusión de las personas con discapacidad. **¡Contribuye a crear un mundo más participativo!**



(16)

Minsalud. (2015). Registra, reconoce las capacidades para convertirlas en oportunidades. ¡La inclusión es asunto de todos!. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>

BIBLIOGRAFÍA

- Barguil, A. (2020). El poder del lenguaje en la reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad. <http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/17615>
- CONADIS. (2022). Personas con discapacidad registradas en el registro nacional de discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS. (2017). Guía para atención de personas con discapacidad en la salud rural. https://familiavance.com/wp-content/uploads/2021/02/CONADIS-2017-Guia-para-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-salud-rural_compressed_compressed_reduce.pdf
- Constitución de la República del Ecuador.(2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- GAD Municipal de Otavalo. (2019). Gaceta Oficial. https://issuu.com/gadotavalo/docs/abril_2019
- IPEDEY. (2020). MANUAL PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. <http://discapacidad.yucatan.gob.mx/files/get/1466>
- Ministerio de Salud Pública. (2022). Personas con discapacidad registradas en Otavalo. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Minsalud. (2015). Registra, reconoce las capacidades para convertirlas en oportunidades. ¡La inclusión es asunto de todos!. <https://manizaleessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>
- ONU Mujeres. (2022). Ciudades Seguras: Transporte seguro. <https://inee.org/es/glosario-EeE/violencia-basada-en-el-genero-vbg>
- OPS/OMS. (s/f). Discapacidad. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad#:~:text=Las%20personas%20con%20discapacidad%20son,de%20condiciones%20con%20los%20dem%C3%A1s.>
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. <https://manizaleessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>
- Pedraza, L., de Moraes, J., Rodríguez, M., y Sandoval, D. (2020). Accesibilidad e Inclusión en Transporte. Análisis en Ciudades Latinoamericanas. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Accesibilidad-e-inclusion-en-transporte-Analisis-en-ciudades-latinoamericanas-Mapas-de-viaje-Curitiba.pdf>
- Red Interagencial para la Educación en Situaciones de Emergencia INEE. (2019). Violencia basada en el género (VBG). <https://inee.org/es/glosario-EeE/violencia-basada-en-el-genero-vbg>
- Restrepo, J. (2017). Análisis de la accesibilidad en el transporte público para personas con discapacidad en la ciudad de Medellín [Título de Maestría, Universidad de Manizales].
- Torres, E. (2021). Protocolo para la atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia. Madrid: Fundación CERMI mujeres.
- Vega, P. (2006). La accesibilidad del transporte en autobús: Diagnóstico y soluciones. Colección Documentos; Serie Documentos Técnicos. Instituto de Mayores y Servicios Sociales, Madrid, España.



ALCALDÍA

OÑAVALO



Centro Ecuatoriano
para la Promoción y
Acción de la Mujer