

Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza



Recomendación No. 15/2022

Expedientes:

CDHEC/4/2021/190/Q

Saltillo, Coahuila de Zaragoza

06 de junio del 2022

Ficha Técnica

Recomendación	No. 15/2022
Expedientes	CDHEC/4/2021/190/Q
Quejoso(s)	Investigación iniciada de oficio
Agraviado(s)	Personas con discapacidad
Autoridad(es)	Servidores públicos dependientes de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza (<i>R. Ayuntamiento de Monclova</i>)
Calificación de las violaciones:	a). Violación al Derecho a la Igualdad y Trato Digno a1). Discriminación hacia las personas con discapacidad a2). Transgresión del derecho de las personas con discapacidad para acceder a instalaciones adecuadas y espacios públicos
Situación Jurídica El 08 de octubre de 2021, personal de la Cuarta Visitaduría Regional de la CDHEC, con residencia en el municipio de Monclova, Coahuila de Zaragoza, realizó una inspección en las instalaciones de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, con el objeto de supervisar el respeto a los derechos humanos en materia de inclusión y accesibilidad de las personas que viven con discapacidad. Recientemente la CDHEC publicó el informe titulado “<i>Inclusión y Accesibilidad de las Personas con Discapacidad en las Presidencias Municipales en Coahuila</i>”, mismo que tuvo por objetivo exponer, en forma general, la situación en materia de inclusión y accesibilidad, en la que se encuentran las presidencias municipales que comprenden nuestro Estado, en el cual se abordaron los derechos humanos que los servidores públicos municipales deben garantizar en el marco nacional e internacional para la atención de las personas en situación de discapacidad y el diagnóstico respecto a la infraestructura de las instalaciones que ocupan los referidos ayuntamientos. En ese contexto, la presente recomendación tiene como finalidad señalar las violaciones a derechos humanos que fueron observadas por el personal de esta CDHEC, entre las que destacan violación al Derecho a la Igualdad y al Trato Digno, en la modalidad de discriminación hacia las personas con discapacidad, considerando que los servidores públicos dependientes del <i>R. Ayuntamiento de Monclova</i> no cuentan con un protocolo específico para la atención de personas con algún tipo de discapacidad y por ende, se deduce que no cuentan con personal especializado para su atención. De igual manera, se advierte otra violación al Derecho a la Igualdad y al Trato Digno, tomando en cuenta que la infraestructura de las instalaciones que ocupa la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, no se ajusta a los parámetros establecidos por la Norma Oficial Mexicana en materia de accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público, lo que actualiza la modalidad de transgresión del derecho de las personas con discapacidad para acceder a instalaciones adecuadas y espacios públicos.	

Acrónimos / Abreviaturas

Partes intervinientes

Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza	<i>CDHEC</i>
Autoridad 1ª. Servidores públicos dependientes de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza	<i>R. Ayuntamiento de Monclova</i>
Agraviado 1º Personas con discapacidad / Personas que viven con discapacidad / Personas en situación de discapacidad	<i>PCD</i>

Legislación

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	<i>CPEUM</i>
Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza	<i>CPECZ</i>
Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza	<i>Ley de la CDHEC</i>
Corte Interamericana de los Derechos Humanos	<i>Corte IDH</i>

Índice

I. Presupuestos procesales.....	4
1. Competencia.....	4
2. Queja (Investigación de oficio).....	5
3. Autoridad(es).....	6
II. Descripción de los hechos violatorios	6
III. Enumeración de las evidencias.....	6
IV. Situación jurídica generada.....	16
V. Observaciones, análisis de pruebas y razonamientos lógico-jurídicos y de equidad.....	16
1. Derecho a la Igualdad y al Trato Digno.....	17
a. Instrumentos internacionales.....	18
b. Instrumentos nacionales.....	21
c. Instrumentos locales.....	24
1.1. Estudio de una discriminación hacia las personas con discapacidad	28
1.2. Estudio de una transgresión al derecho de las personas con discapacidad para acceder a instalaciones adecuadas y espacios públicos.....	44
2. Reparación del daño.....	53
a. Rehabilitación.....	57
b. No repetición.....	57
VI. Observaciones Generales.....	59
VII. Puntos resolutivos.....	59
VIII. Recomendaciones.....	60

I. Presupuestos procesales:

1. Competencia

1. La CDHEC es el Organismo Estatal Público Autónomo constituido por el Poder Legislativo del Estado de Coahuila de Zaragoza para el estudio, protección, difusión y promoción de los Derechos Humanos, dotado con competencia en esta entidad federativa para conocer de oficio o a petición de parte, de las quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público de carácter estatal o municipal. Por ende, cuenta con plena competencia territorial y material para conocer del presente asunto que fue iniciado de oficio en relación con actos u omisiones de naturaleza administrativa que resultan ser violatorios a derechos humanos de personas con discapacidad derivados de la atención especializada brindada a este grupo en situación de vulnerabilidad y a las condiciones estructurales con las que cuenta la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza (R. Ayuntamiento de Monclova). (Véanse los artículos: 102 apartado B, primer párrafo de la CPEUM; 195 numeral 8 de la CPECZ; 19 primer párrafo y 20 incisos I y XII de la Ley de la CDHEC)¹
2. Asimismo, la CDHEC tiene la atribución de emitir recomendaciones públicas no vinculatorias derivadas de los procedimientos iniciados de oficio o a petición de parte, de las cuales las autoridades a las que van dirigidas tienen la obligación de responder sobre su aceptación y cumplimiento; por lo que, una vez analizado y estudiado el expediente de referencia, en este momento se ejerce la referida atribución emitiendo la presente recomendación pública, cuyo

¹ CPEUM (1917).

Artículo 102 apartado B: “El Congreso de la Unión y las legislaturas de las entidades federativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, establecerán organismos de protección de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano, los que conocerán de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, con excepción de los del Poder Judicial de la Federación, que violen estos derechos...”

CPECZ (1918).

Artículo 195: “...Esta Constitución garantiza el ejercicio libre, democrático y equitativo de los Derechos Humanos. Su estudio, protección, difusión y promoción se realizará a través de un Organismo Público Autónomo denominado Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio. La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila, se constituirá conforme a lo siguiente: ... 8. Conocerá de quejas en contra de actos u omisiones provenientes de cualquier autoridad o servidor público estatal o municipal; sin embargo, no será competente tratándose de asuntos electorales, laborales y jurisdiccionales...”

Ley de la CDHEC (2007).

Artículo 19. “La Comisión tiene competencia en todo el territorio del Estado, y conocerá de oficio o a petición de parte, de las quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público...”

Artículo 20. Para el cumplimiento de su objeto, la Comisión tiene las atribuciones siguientes:

“... I. Estudiar, analizar, investigar y determinar la existencia, en los términos previstos por esta ley, de presuntas violaciones de Derechos Humanos, por actos u omisiones de autoridades administrativas de carácter estatal y municipal;

...

XII. Impulsar la observancia de los Derechos Humanos en el Estado, así como proteger y velar por el respeto a la dignidad humana para evitar toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, discapacidad, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales diversas, el estado civil o cualquier otra que atente contra los Derechos Humanos, que tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas; ...”

contenido contempla lo dispuesto en el artículo 99 del Reglamento Interior de la CDHEC². (Véanse los artículos: 102 apartado B, segundo párrafo de la CPEUM; 195 numeral 13 de la CPECZ; y 20 inciso V de la Ley de la CDHEC)³

2. Queja (Investigación de oficio)

3. En fecha 08 de octubre del 2021, por personal de la Cuarta Visitaduría Regional de la CDHEC, efectuó una visita de supervisión a las instalaciones del *R. Ayuntamiento de Monclova*, detectándose irregularidades en las condiciones materiales en que se encuentra, así como en el trato de las personas que acuden a la misma para la realización de algún trámite, que atentan contra el respeto a los derechos humanos de las personas con discapacidad.
4. Por lo que una vez analizado su contenido y tratándose de actos que atentan contra los derechos humanos a la igualdad y al trato digno, el Presidente de la CDHEC instruyó al Cuarto Visitador Regional de esta Comisión Estatal Protectora de los Derechos Humanos, a fin de que iniciara el procedimiento no jurisdiccional de protección de los Derechos Humanos, sujetándose para la substanciación del mismo a lo dispuesto por la Ley de este Organismo Estatal Público Autónomo de los Derechos Humanos (Véanse los artículos 18, 20 fracción XII y 102 de la Ley de la CDHEC)⁴.

² Reglamento Interior de la CDHEC (2013).

Artículo 99: Los textos de las recomendaciones contendrán los siguientes elementos:

I. Nombre de la parte quejosa, autoridad o servidor público señalado como probable responsable, número de expediente, lugar y fecha;

II. Descripción de los hechos violatorios de derechos humanos.

III. Enumeración de las evidencias que demuestran la violación de derechos humanos.

IV. Descripción de la situación jurídica generada por la violación de derechos humanos y del contexto en el que los hechos se presentaron.

V. Observaciones, análisis de pruebas y razonamientos lógico-jurídicos y de equidad en los que se soporte la convicción sobre la violación de derechos humanos reclamada.

VI. Recomendaciones específicas, que son las acciones que se solicitan a la autoridad para que las lleve a cabo, a efecto de reparar la violación de derechos humanos y sancionar a los responsables.”

³CPEUM (1917).

Artículo 102 apartado B: “...Los organismos a que se refiere el párrafo anterior formularán recomendaciones públicas, no vinculatorias, denuncias y quejas ante las autoridades respectivas. Todo servidor público está obligado a responder las recomendaciones que les presenten estos organismos. Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o servidores públicos, éstos deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa; además, la Cámara de Senadores o en sus recesos la Comisión Permanente, o las legislaturas de las entidades federativas, según corresponda, podrán llamar, a solicitud de estos organismos, a las autoridades o servidores públicos responsables para que comparezcan ante dichos órganos legislativos, a efecto de que expliquen el motivo de su negativa...”

CPECZ (1918).

Artículo 195: “... La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila, se constituirá conforme a lo siguiente:

... 13. Formulará recomendaciones públicas, no vinculatorias, denuncias y quejas ante las autoridades respectivas...”

Ley de la CDHEC (2007).

Artículo 20: Para el cumplimiento de su objeto, la Comisión tiene las atribuciones siguientes:

“... V. Formular recomendaciones públicas generales, derivadas de las investigaciones, estudios, análisis, revisiones o cualquier otra actividad que, en el desempeño de las funciones de la Comisión, revelaren violaciones a los Derechos Humanos; ...”

⁴ Ley de la CDHEC (2007).

Artículo 18: “...La Comisión tiene por objeto:

“... III. Coadyuvar al establecimiento de las garantías necesarias para asegurar que los Derechos Humanos de las personas que se encuentren en el territorio del Estado de Coahuila, sean reales, equitativos y efectivos ...”

3. Autoridad(es)

5. La autoridad a quien se imputan los actos u omisiones administrativas relativas a la investigación de oficio es a los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza (*R. Ayuntamiento de Monclova*), la cual se encuentra dentro de las autoridades del ámbito de competencia de la CDHEC. (Véase el numeral 8 del artículo 195 de la CPECZ, el cual se transcribió con antelación en el capítulo de competencia)

II. Descripción de los hechos violatorios:

6. Supervisión en materia de inclusión y accesibilidad

El 08 de octubre del 2021, personal de la Cuarta Visitaduría Regional de la CDHEC efectuó una visita de supervisión en las instalaciones del *R. Ayuntamiento de Monclova*, en la citada visita se detectaron irregularidades que resultan atentatorias a los derechos fundamentales de quienes acuden a realizar algún trámite, mismas que quedaron asentadas en el acta levantada por el personal de este Organismo Estatal Público Autónomo, relativas al funcionamiento administrativo y las condiciones materiales del inmueble, así como al respeto a los derechos humanos de las personas con discapacidad en materia de inclusión y accesibilidad.

III. Enumeración de las evidencias:

7. Acta circunstanciada en materia de inclusión y accesibilidad

El 08 de octubre del 2021, personal de la Cuarta Visitaduría Regional de la CDHEC llevó a cabo la supervisión en materia de inclusión y accesibilidad de las instalaciones del *R. Ayuntamiento de Monclova*, en relación al funcionamiento administrativo y las condiciones materiales del inmueble, así como al respeto a los derechos humanos de las personas con discapacidad, cuyo contenido textual es el siguiente:

“...Me constituí en las instalaciones de la Presidencia Municipal de Monclova , que está ubicada en calle Zaragoza Sur 322 de la Zona Centro Monclova, Coahuila con motivo de realizar una visita de supervisión en las instalaciones que ocupa la presidencia municipal a su cargo, lo anterior con la finalidad de verificar la existencia de espacios, aditamentos , señalamientos y cualesquier otro tipo de dispositivo tecnológico o material que permita habilitar , rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales , motrices sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad, siendo atendida Lic. A1, quien ocupa el cargo

Artículo 20: Para el cumplimiento de su objeto, la Comisión tiene las atribuciones siguientes:

“...XII. Impulsar la observancia de los Derechos Humanos en el Estado, así como proteger y velar por el respeto a la dignidad humana para evitar toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, discapacidad, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales diversas, el estado civil o cualquier otra que atente contra los Derechos Humanos, que tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas; ...”

Artículo 102: *“...De la información obtenida, el Presidente determinará si ha lugar a iniciar el procedimiento de protección no jurisdiccional a los Derechos Humanos, sujetándose, para la substanciación del mismo, a lo dispuesto por esta ley.”*

de Subsecretaria del Ayuntamiento, a quien le explique el motivo de mi visita, procediendo en este acto al llenado del cuestionario el cual describo a continuación:

¿Qué servicios proporcionan?

Los servicios Públicos municipales que marca el Código Municipal como lo es el alumbrado, seguridad, limpieza etc.

Por la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), ¿dejaron de prestar algún servicio?

No, ninguno.

¿Están prestando atención por otros medios? Por ejemplo, por teléfono, video llamadas, por internet, visitas, etc.?

Sí, de manera telefónica el número es -----

En caso de que conteste sí, preguntar:

¿Qué medios utilizan?

Teléfono y en las redes sociales.

¿Qué servicios brindan por estos medios?

Atención ciudadana

¿En qué horario laboran?

De manera telefónica De 8:00 a 15:00 horas, de manera presencial de 09:00 a 16:00 y en redes sociales el horario es siempre.

¿Quién se encarga de atender estos medios?

Departamento de Atención Ciudadana

¿Qué medidas de higiene y de prevención han adoptado para atender a las personas usuarias?

Filtros sanitarios y medidas como cubre bocas , sana distancia y sanitizacion de espacios .

¿Qué medidas de higiene y de prevención han adoptado para el personal?

Filtros sanitarios y medidas como cubre bocas, sana distancia y sanitizacion de espacios.

¿Proporcionan gel antibacterial y toma de temperatura a las personas usuarias al momento de ingresar a las instalaciones?

Si

¿Se les facilita y se exige el uso de cubre bocas dentro de las instalaciones en todo momento?

Si

¿Se exige guardar una distancia de 1.5 mts entre todas las personas dentro de las instalaciones?

Si

Otras medidas:

Se sanitizan los edificios regularmente

¿Se han otorgado capacitaciones, en materia de atención a las personas usuarias, al personal que labora en las instalaciones? Si la respuesta es sí, indique cuáles, con qué frecuencia y quiénes las imparten:

Si se han impartido en diversas ocasiones.

¿El personal está capacitado para atender a personas con discapacidad? Si la respuesta es sí, indique qué tipo de capacitación:

Si e incluso el edificio cuenta con infraestructura especial

¿El personal ha tomado algún taller de sensibilización para el trato a personas con discapacidad?

Si

¿Es común que las personas usuarias tengan alguna queja respecto al servicio que se les brinda?

No

En promedio ¿cuánto tiempo tardan en atender a las personas usuarias desde el momento que ingresan a las instalaciones hasta que son atendidas?

Al momento que lo solicitan

¿En dónde esperan las personas usuarias para ser atendidas? ¿Las condiciones son dignas?

Si

¿Considera que el trato que se otorga en las instalaciones a las personas usuarias es digno? ¿Por qué?

SI, se manejan los principios de eficiencia, rapidez, objetividad que obliga la ley de responsabilidades de funcionarios públicos .

¿Cuáles son las causas principales por las que las personas acuden a las oficinas?

Acuden a realizar trámites, pago de impuesto, a catastro y a solicitar apoyo social.

En caso de no poder apoyarles, ¿se les canaliza a otras instituciones? Desarrolle:

Existe un módulo de atención ciudadana, en el que se instruye a los usuarios sobre el tramite solicitado , en caso que no aplique el municipio lo canaliza al organismo correspondiente .

Infraestructura/accesibilidad

¿Hay personas con algún tipo de discapacidad laborando en estas instalaciones? ¿Qué labores realizan?

Si, si laboran varias personas.

¿Se han realizado modificaciones o remodelaciones a las instalaciones para la accesibilidad de manera progresiva para las personas con discapacidad?

Se cuentan con rampas de acceso

Si la respuesta es sí, ¿cuántas remodelaciones, en qué año y en qué consistieron?

En la instalación de rampas y en caso de que el usuario no pueda acceder a las instalaciones, los funcionarios están obligados a atenderlos en el lugar donde la persona se encuentre

De ser necesario, ¿cuentan con transporte público acondicionado para permitirles abordar y trasladarse a las personas con alguna discapacidad?

Si

Las personas encargadas del transporte, ¿cuentan con algún tipo de capacitación o información relativa a las personas con discapacidad?

Si

¿Los trabajadores han recibido algún taller/plática informativa sobre el trato que debe darse a las personas con discapacidad?

Si

¿Las personas encargadas de la atención en los módulos de información, están capacitadas para atender a personas con discapacidad?

Si

¿Alguien del personal tiene conocimiento del lenguaje de señas?

No

¿Alguien del personal tiene conocimiento de las lenguas indígenas respectivas en el territorio?

No

En caso de que la respuesta a la anterior pregunta sea negativa, ¿cómo se atiende a las personas indígenas que hablan una lengua indígena?

Hasta el día de hoy no hemos recibido usuarios con lengua indígena .

¿Considera que en estas instalaciones se hace distinción o restricción por motivos de discapacidad, raza, género, edad, físico u otra categoría? Especifique:

No

Del 1 al 10, ¿qué tan accesible son las instalaciones para que una persona con discapacidad pueda ingresar al edificio de manera autónoma?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

¿Conoce la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad?

Si

¿Conoce la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad?

SI

¿Conoce la Ley General para la inclusión de las personas con discapacidad?

SI

¿Conoce la Ley para el Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad en el Estado de Coahuila?

SI

¿Conoce la Norma Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006 de accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-especificaciones de seguridad?

No

¿Conoce la Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013 que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud?

No en su totalidad pero si conocemos los lineamientos básicos

OTRAS OBSERVACIONES:

Por lo anteriormente manifestado procedemos a redactar las observaciones acerca del recorrido realizado durante la cual se observaron las siguientes circunstancias las cuales se acreditaran con fotografías anexas a la presente acta.

ACCESIBILIDAD.

RAMPAS EN EL EDIFICIO. Para que las personas que presenten alguna discapacidad, en especial motriz, puedan ingresar al edificio, se cuenta con 02 rampas en el área de la banqueta y una en la entrada de la presidencia, las dos primeras de una medida aproximada de 1.5 mts de ancho por 2 de largo , y la de la entrada a la presidencia se observa que cuenta con dos secciones la primera sección mide aproximadamente 3 metros de largo y la segunda sección 5 metros de largo , ambas por un metro de ancho , observando que estas están construidas de cemento, contando con señalización solo la rampa ubicada en la entrada de la presidencia municipal , y en la totalidad de las rampas estas no cuenta con pasamanos. Al respecto, la Norma Oficial Mexicana 050-SCFI-2006, en su numeral 6.4.3.2, establece en su fracción A), lo siguiente:

"6.4.3.2 Dimensiones

A) El ancho libre de una rampa debe ser de mínimo 0,90 m"

Así mismo, se advierte que estas rampas no cuentan con pasamanos, en tanto que dicha norma dispone lo siguiente:

"6.4.3.4. Operable. Pasamanos.

- a) Se deben colocar pasamanos continuos a ambos lados de la rampa.*
- b) Deben cumplir con el inciso de pasamanos o barra de apoyo (ver 6.1.2.1)*
- c) La altura de colocación debe ser entre 0.80 m y 0,90 m medidos a partir del acabado de la rampa hasta el plano superior del pasamanos.*
- d) El pasamano debe tener una prolongación horizontal de longitud mínima de 0,30 m, a la altura de colocación de entre 0,80 m y 0,90 m del nivel del piso, antes de comenzar y después de finalizar la rampa.*
- f) Al finalizar la prolongación horizontal el pasamano debe tener un remate: curvar el tubo hacia la pared o el piso.*
- g) El pasamano debe ser continuo cuando el descanso entre dos tramos sea menor a 1,20 m de longitud."*

PASILLOS, PUERTAS, MANIJAS Y SEÑALETICA: Para ingresar al área de recepción del edificio, por el acceso principal se puede observar que primeramente se cuenta con dos accesos de entrada el primero de ellos es el ubicado sobre la calle Zaragoza , en donde para ingresar cuenta con dos accesos los cuales

cuentan con 12 escalones para el ingreso , contando con una puerta de dos hojas para su abertura , las cuales son de cristal , cada una con una medida aproximada de 70 centímetros de ancho y al momento de la presente inspección estas se encontraban cerradas , manifestando la entrevistada por el tema Covid, señalando el segundo acceso ubicado sobre la calle V. Carranza , que es donde se encuentran las rampas mencionadas en líneas anteriores , dicho acceso se compone por dos puertas de cristal, ambas de 2 hojas, misma que se encontraba abierta una de ellas al momento de la visita la quien cuenta con jaladeras para ingresar

Se observó que a nivel general las puertas de acceso a las diversas oficinas contaban con perillas para abrirlas y acceder a las mismas, ubicadas en su mayoría a una altura de 70 centímetros aproximadamente del nivel del piso; sin embargo, con el objetivo de lograr una mayor accesibilidad para las personas con alguna discapacidad, se recomienda que las manijas de puertas sean de palanca y que cuenten con jaladeras.

Al respecto, la Norma Oficial en el numeral siguiente:

6.3.4.4 "Operable: herraje de accionamiento.

- a) En puertas abatibles manuales, los herrajes (manijas, cerraduras, picaportes, jaladeras y barras) deben colocarse a una altura de entre 0,90 m y 1,20 m sobre el nivel de piso terminado.
- b) Los herrajes de retención: cerraduras o pasadores deben estar colocados a una altura de entre 0,90 m y 1,05 m sobre el nivel del piso.
- c) Los herrajes deben cumplir con el inciso de operable (ver 6.1.2.5).
- d) Las jaladeras en las puertas deben cumplir con el inciso de pasamano o barra de apoyo (ver 6.1.2.1).
- e) Las jaladeras en las puertas deben tener mínimo 0,30 m de longitud horizontal, colocado a 0,20 m de separación del plano horizontal de la puerta y a una altura entre 0,80 m y 0,90 m del nivel del piso. Se deben ubicar principalmente en la cara hacia donde abate la puerta."

Así mismo, las puertas de acceso al edificio son de vidrio, pero aún así no cuentan con avisos visuales que permitan identificarlas especialmente por personas con discapacidad visual. Se observó que a nivel general no se cuentan con señalización que sea adecuada para guiar a las personas usuarias, ya sea por medios escritos, gráficos, luminosos o audibles Al respecto, la Norma Oficial dispone lo siguiente:

6.3.4.5 "Aviso. a) Las puertas con paneles transparentes vidriados deben identificarse con avisos visuales ubicados a una altura de entre 1,20 m y 1,50 m desde el nivel del piso o contrastes en luminosidad, color y texturas en umbrales de puerta y/o áreas de aproximación (ver 6.2). b) Las puertas de entrada principal deben ser identificables con el entorno inmediato con marcos de color contrastante."

"4.47 Señalización

Indicaciones que se dan a las personas por medios escritos, gráficos, luminosos o audibles que les sirven de guía para llegar o hacer uso de un espacio o elemento."

ESCALERAS Y ELEVADOR: El edificio que ocupa la presidencia municipal es de tres niveles, toda vez que la oficina del alcalde y del secretario del ayuntamiento se encuentra en el nivel superior, por lo que para acceder a dicha área es necesario hacerlo a través de una escalera, ya que el edificio no cuenta con Elevador. La escalera no está dotada de pasamanos, por lo que las personas con discapacidad motriz se encuentran impedidas para acceder a este sitio. Al respecto, la Norma oficial dispone lo siguiente:

6.4 Elementos de circulación vertical

6.4.1 Escalera

a) Se considerará como escalera a partir de dos peraltes continuos con una huella menor a 0,32 m.

6.4.1.1 Área de aproximación

a) No se permiten escalones en coincidencia con los umbrales de las puertas.

b) Al comenzar y finalizar una escalera debe existir un área de aproximación de 1,20 m de longitud como mínimo por el ancho de la escalera.

c) Al comenzar y finalizar cada tramo de escalera la superficie del piso debe tener elementos de aviso táctil (6.1.2.4.1) de una longitud de 0,60 m por el ancho de la escalera.

d) Debe cumplir con el inciso área libre de paso (ver 6.1.2.3, inciso c).

6.4.1.2 Dimensiones

a) El ancho mínimo libre para la escalera debe ser de 1,20 m.

b) El peralte de un escalón debe tener máximo 0,18 m.

c) La huella de cada escalón no debe ser menor de 0,25 m medidos desde la proyección de la nariz del escalón inmediato superior, hasta el borde del escalón.

d) Todos los peraltes deberán tener la misma altura.

e) La nariz del escalón no debe sobresalir más de 0,035 m sobre el ancho de la huella.

f) La parte inferior de la nariz del escalón se unificará con el peralte con un ángulo no menor a 60° con respecto a la horizontal.

g) En la unión de cada tramo de escalera debe llevar descansos con una longitud de cuando menos 0,90m.

6.4.1.3 Superficie del piso y aviso

a) La nariz del escalón se identificará con algún elemento de aviso táctil y/o visual (ver 6.1.2.4.1 y 6.1.2.4.2).

b) Cuando la escalera tenga derrame lateral libre en uno o ambos lados debe llevar un aviso táctil que indique sus límites (ver 6.1.2.4.1 d).

6.4.1.4 Operable: pasamanos.

Se deben colocar pasamanos continuos a ambos lados.

b) Debe cumplir con el inciso de pasamano o barra de apoyo (ver 6.1.2.1).

c) La altura de colocación debe ser de entre 0,80 m y 0,90 m medidos a partir de la nariz del escalón hasta el plano superior del pasamano.

d) El pasamano debe tener una prolongación horizontal de longitud mínima de 0,30 m y una altura de colocación de entre 0,80 m y 0,90 m del nivel del piso antes de comenzar y después de finalizar la escalera.

e) Al finalizar la prolongación horizontal, el pasamano deben tener un remate curvo hacia la pared o el piso.

f) El pasamano debe ser continuo cuando el descanso entre dos tramos sea menor de 1,25 m de longitud.

CAJONES DE ESTACIONAMIENTO: Así mismo, se observó que al momento de la visita solo se cuenta con un solo cajón de estacionamiento debidamente señalado exclusivo para vehículos para personas con discapacidad, resultando insuficiente un solo cajón, y de estar ocupado generará siempre que los vehículos en los que se desplacen tendrán que estacionarse en algún lugar disponible, pudiendo ser lejano a cercano a la entrada del edificio, además de que no existe una distancia adecuada y suficiente entre cada vehículo que permita subir o bajar una silla de ruedas. Al respecto, dispone la Norma Oficial lo siguiente:

6.5.1.1 "Cajón de estacionamiento reservado. Cuando existan cajones de estacionamiento se debe contar con 4% del tal, mínimo 1, con las siguientes características:

a) La ubicación debe ser cercana o adyacente a la entrada accesible.

b) El cajón de estacionamiento debe tener un ancho mínimo de 3,80 m por 5,00 m de longitud.

- c) Dos cajones de estacionamiento podrán compartir una circulación central. El ancho de los dos cajones y circulación central debe tener mínimo 6,20 m. El ancho de la circulación debe ser mínimo de 1,20 m y su superficie debe tener un aviso visual y/o táctil (ver 6.1.2.4.1 y 6.1.2.4.2).
- d) Debe indicarse de reservado el cajón de estacionamiento con el símbolo de accesibilidad (ver 6.2.3.1) en la superficie del piso. Dicho símbolo debe tener mínimo 1,00 m en el menor de sus lados, ubicarse centrado en el cajón y de color contrastante a la superficie del piso.
- e) Debe cumplir con el inciso de superficie del piso terminado (ver 6.1.2.2). f) Debe cumplir con el inciso de área libre de paso (ver 6.1.2.3)."

INCLUSIÓN.

MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA. Durante la visita se apreció un módulo de atención ciudadana, mas sin embargo este no contaba con personal a cargo, localizado en el primer nivel de la dependencia, mismo que no contaba con sala de espera, siendo este el lugar donde se tiene el primer contacto con el ciudadano, el cual se ubica en un espacio amplio de aproximadamente 8 metros de largo por 6 de ancho, señalando la entrevistada que no contaban con un lugar de orientación específico para las personas con algún tipo de discapacidad, pero de acudir alguna de ellas se le daba atención preferencial. Al respecto la Norma Oficial en comento, en el numeral 6.5.4.3.2 establece lo siguiente:

"6.5.4.3.2 Dimensiones

- a) Bajo el módulo debe haber un espacio libre mínimo de 0,73m a 0,80m de altura y 0,40 m a 0,45 m de profundidad."

Aunado a lo anterior, la presidencia municipal no cuenta con algún módulo de información y orientación específico para las personas con alguna discapacidad, sin embargo, quien atendió la visita refirió que se cuando acude alguna persona con estas características, se les da prioridad para la atención pronta.

SISTEMA BRAILE Y LENGUAJE DE SEÑAS. El edificio que ocupa la presidencia municipal no cuenta con ningún tipo de señalización en sistema braille. La Ley Para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Coahuila, define el sistema de escritura braille como "aquel sistema para la comunicación representado mediante signos en relieve, leídos en forma táctil por las personas con discapacidad visual". En el artículo 29 del mismo cuerpo normativo, se exige que para garantizar la accesibilidad, en los espacios públicos y entorno urbano se deberá incluir el sistema braille, el cual señala lo siguiente:

"Artículo 29°.- Para asegurar la accesibilidad en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano y los espacios públicos, se contemplarán entre otros, los siguientes lineamientos: Que incluya el uso de señalización, visual y auditiva facilidades arquitectónicas, tecnologías, información, sistema braille, lengua de señas mexicana, ayudas técnicas y otros apoyos"

Por otra parte, durante la visita se advirtió que la Presidencia Municipal no contaba con un servidor público con conocimiento de lenguaje de señas, en tanto que la Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Coahuila, en su quinto artículo transitorio incluyó la obligación de las autoridades municipales de contar, en un plazo de doce meses, a partir de la entrada en vigor de la ley, la cual fue publicada en el año 2013, con al menos un servidor público con conocimientos de lenguaje de señas, dicho artículo dispone lo siguiente:

“Artículo Quinto.- Las dependencias y autoridades estatales y municipales deberán contar con un programa de accesibilidad y ajustes razonables dentro de los tres meses siguientes a la entrada en vigor de la presente ley. Asimismo deberán contar, en un plazo de doce meses, con al menos un servidor público con conocimientos de lenguaje de señas.”

Por último, se advirtió que la servidora pública que contestó el cuestionario refirió que el personal que labora en la Presidencia Municipal, contaba con capacitación en materia de inclusión, como cursos pero que estos eran de manera general más no en relación a las normas ni lineamientos a seguir.

SERVICIOS SANITARIOS. Los cuales se encuentran en el segundo nivel según información del personal, son utilizados tanto por personal que labora en este edificio, como por la ciudadanía, contando con dos sanitarios uno de hombres y uno de mujeres.

En primer lugar se visita el servicio sanitario para mujeres, el cual no cuenta con un espacio exclusivo para personas con discapacidad; además, no cuenta con un espacio que permita el ingreso de una silla de ruedas, en virtud de que el espacio es de aproximadamente 60 centímetros, además de que hay una fila de sillas que obstaculiza el acceso, en tanto que la Norma Oficial de referencia en su numeral 6.3.4.2 dispone lo siguiente:

“6.3.4.2 Dimensiones

a) Para puertas sobre circulaciones el ancho libre mínimo es de 0,90 m.

b) Debe cumplir con la especificación de área libre de paso (6.1.2.3).”

Así mismo, el área de servicios sanitarios debe contar cuando menos con uno que reúna las adecuaciones necesarias para el uso exclusivo de personas con discapacidad, puesto que no cuenta con los accesorios y espacios necesarios, en virtud de que no cuenta con barras de apoyo en la pared lateral, el espacio donde se encuentran es muy reducido para que puedan maniobrar personas que usen sillas de rueda. Las condiciones anteriormente es repetitivo en el caso del baño de hombres, en virtud de que se encuentra en similares condiciones, incluso la puerta del baño para hombres miden aproximadamente 0.70 metros, por lo cual no se cumplen con algunas de las siguientes especificaciones de la Norma Oficial, que se señalan en los siguientes numerales:

“6.5.2. Sanitario y Baño. Debe existir cuando menos un sanitario y/o baño accesible.

6.5.2.1 Generalidades.

a) Estas especificaciones deben cumplirse en forma integral cuando menos en la combinación de dos elementos: mingitorio, lavabo, inodoro, regadera y/o tina.

b) Los sanitarios y baños accesibles pueden estar integrados a los de hombres y mujeres o en un cubículo independiente (ver 6.5.2.8, 6.5.2.9 y 6.5.2.10).

c) Debe cumplir con el inciso de superficie del piso terminado (ver 6.1.2.2).

d) Debe cumplir con el inciso de área libre de paso (ver 6.1.2.3).

e) El sanitario y baño accesible debe estar señalizado en la puerta o muro adyacente a la entrada. Dicha señalización debe ser visual y táctil (ver 6.2).

f) La puerta del gabinete de los sanitarios accesibles deben abatir al exterior del espacio y cumplir con el inciso puerta y mecanismos (ver 6.3.4), con una dimensión mínima de 0,90 m de ancho y no debe invadir áreas de aproximación de otro elemento.

g) De tener tuberías de agua caliente, esta no deberá estar expuesta a las áreas en las que una persona pueda tener contacto directo.”

Así mismo, en cuanto a los inodoros que se encontraron en la visita de supervisión en este edificio municipal, los cuales no cumplen con las condiciones necesarias que se señalan en los siguientes numerales de la Norma Oficial en comento:

“6.5.2.2 Inodoro.

6.5.2.2.1 Área de aproximación.

- a) Debe tener un área libre de mínimo 0,90 m de ancho a un lado del inodoro y mínimo 0,20 m al lado opuesto del mismo, ambas por el largo del inodoro.*
- b) Frente al inodoro debe tener el ancho del mismo por mínimo 0,90 m de largo.*
- c) El cubículo debe tener un área mínima libre de 1,70 m por 1,70 m.*

6.5.2.2.2 Dimensiones.

- a) La taza del inodoro debe tener una altura de entre 0,40 m y 0,50 m de altura, del nivel del piso al asiento.*
- b) Las barras de apoyo horizontal deben colocarse a una altura entre 0,70 m y 0,80 m del nivel del piso.*
- c) La barra de apoyo horizontal lateral debe de sobrepasar mínimo 0,25 m del inodoro en su parte frontal, con una longitud mínima de 0,90 m y debe colocarse a 0,45 m el eje del inodoro, con respecto al paramento del muro cercano; debe contar con una barra vertical de 0,70 m de largo y ubicarse en la parte superior de la barra horizontal.*
- d) Debe contar con un elemento para colgar muletas, colocado a 1,60 m de altura adyacente a las barras de apoyo.*
- e) Las barras de apoyo deben cumplir con el inciso de pasamano o barra de apoyo (ver 6.1.2.1).*

6.5.2.2.3 Operable.

- a) La descarga del inodoro debe cumplir con el inciso operable (ver 6.1.2.5), así como estar ubicado en el lado del área de aproximación.*
- b) Debe cumplir con el inciso de accesorios (ver 6.5.2.7).*
- c) Debe contar con asiento.*
- d) El portapapel sanitario deberá ubicarse lateral al inodoro y con una separación mínima de 0,15 m de las barras de apoyo adyacentes en todos los sentidos.”*

Así mismo, se cuenta con un lavabo colocado en una altura aproximada de 0.80 metros sobre el nivel del piso; el cual tampoco es incluyente, ya que no cuenta con la altura adecuada para personas con discapacidad...” (sic)

8. Batería de preguntas para las instituciones municipales

Cuestionario realizado por personal de la Cuarta Visitaduría Regional de la CDHEC a la Subsecretaría del *R. Ayuntamiento de Monclova*, a efecto de revisar las condiciones de inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad, con que cuentan las instalaciones de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza.

9. Reseña fotográfica

Derivado de la visita de supervisión en materia de inclusión y accesibilidad se tomaron 30 impresiones fotográficas de las condiciones estructurales en que se encuentran las instalaciones de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza.

IV. Situación jurídica generada:

10. El 08 de octubre de 2021, personal de la Cuarta Visitaduría Regional de la CDHEC, con residencia en el municipio de Monclova, Coahuila de Zaragoza, realizó una inspección en las instalaciones de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, con el objeto de supervisar el respeto a los derechos humanos en materia de inclusión y accesibilidad de las personas que viven con discapacidad.
11. Recientemente la CDHEC publicó el informe titulado *"Inclusión y Accesibilidad de las Personas con Discapacidad en las Presidencias Municipales en Coahuila"*, mismo que tuvo por objetivo exponer, en forma general, la situación en materia de inclusión y accesibilidad, en la que se encuentran las presidencias municipales que comprenden nuestro Estado, en el cual se abordaron los derechos humanos que los servidores públicos municipales deben garantizar en el marco nacional e internacional para la atención de las personas en situación de discapacidad y el diagnóstico respecto a la infraestructura de las instalaciones que ocupan los referidos ayuntamientos.
12. En ese contexto, la presente recomendación tiene como finalidad señalar las violaciones a derechos humanos que fueron observadas por el personal de esta CDHEC, entre las que destacan violación al Derecho a la Igualdad y al Trato Digno, en la modalidad de discriminación hacia las personas con discapacidad, considerando que los servidores públicos dependientes del *R. Ayuntamiento de Monclova* no cuentan con un protocolo específico para la atención de personas con algún tipo de discapacidad y por ende, se deduce que no cuentan con personal especializado para su atención.
13. De igual manera, se advierte otra violación al Derecho a la Igualdad y al Trato Digno, tomando en cuenta que la infraestructura de las instalaciones que ocupa la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, no se ajusta a los parámetros establecidos por la Norma Oficial Mexicana en materia de accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público, lo que actualiza la modalidad de transgresión del derecho de las personas con discapacidad para acceder a instalaciones adecuadas y espacios públicos.

V. Observaciones, análisis de pruebas y razonamientos lógico-jurídicos y de equidad:

14. Se estudiarán de manera individual los conceptos de violación que transgredieron los derechos humanos de las personas con discapacidad que realizan algún trámite en las instalaciones del *R. Ayuntamiento de Monclova*, los cuales se hicieron consistir en: a). Una violación a su

derecho a la igualdad y al trato digno en la modalidad de discriminación de las personas con discapacidad, considerando que no se cuenta con personal especializado, ni con un protocolo para la atención e inclusión de este grupo en situación de vulnerabilidad; y en la modalidad de transgresión del derecho de las personas con discapacidad para acceder a instalaciones adecuadas y espacios públicos, derivado de las condiciones estructurales de las presidencias municipales las cuales no se ajustan a los parámetros establecidos por la Norma Oficial Mexicana en materia de accesibilidad para las personas que viven con discapacidad.

1. Derecho a la Igualdad y al Trato Digno

15. La dignidad humana es el principio rector que conforma la base y condición para el pleno disfrute de los derechos humanos, es un atributo de todo ser humano que le permite lograr el pleno desarrollo integral de su personalidad. Todo ser humano, por el sólo hecho de serlo, deberá de nacer, desarrollarse y morir con dignidad, la falta de este atributo implica una violación a sus derechos humanos, particularmente al derecho a la igualdad, mismo que supone una protección contra distinciones o tratos arbitrarios, cuyo principal objetivo es impedir los obstáculos para alcanzar una paridad de oportunidades en el goce y disfrute de los derechos humanos de todas las personas.
16. Por lo tanto, el respeto al derecho a la igualdad es la prerrogativa que se le reconoce a todas las personas para disfrutar de los derechos establecidos y protegidos por la *CPEUM* y en los Tratados Internacionales en que México sea parte, evitando todo tipo de discriminación que atente contra la dignidad humana que menoscabe sus libertades⁵. Mientras que, el derecho al trato digno se define como la prerrogativa que tiene todo ser humano a que se le permita hacer efectivas las condiciones jurídicas, materiales, de trato, acordes con las expectativas, en un mínimo de bienestar, generalmente aceptadas por los miembros de la especie humana y reconocidas por el orden jurídico⁶.
17. Ahora bien, considerando las generalidades del derecho a la igualdad y al trato digno, es preciso asentar que en el presente apartado abordaremos las acciones y omisiones realizadas por los servidores públicos de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza que vulneran los derechos humanos de las personas con discapacidad en materia de inclusión y accesibilidad, por lo que resulta necesario acudir a la normativa internacional, nacional y local, especializada en el tratamiento de personas que viven con discapacidad.

⁵ Soberanes, J. (2011). *Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de los Derechos Humanos*. Editorial Porrúa. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Ciudad de México, pág. 111.

⁶ Soberanes, J. (2011). *Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de los Derechos Humanos*. Editorial Porrúa. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Ciudad de México, pág. 273.

18. Por lo anterior a continuación se describen los principales ordenamientos en los cuales se estipula la plena protección al derecho a la igualdad y al trato digno, prohibiendo cualquier acto discriminatorio, los cuales debemos acatar puntualmente (Véase cada transcripción de esos ordenamientos en cita):

a. Instrumentos internacionales

19. La Declaración Universal de los Derechos Humanos fue proclamada y aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, esto es, al término de la Segunda Guerra Mundial, momento en que se advirtieron atrocidades y genocidios de lesa humanidad, por lo que ese instrumento tuvo por objeto instaurar los derechos primordiales de todo ser humano a los cuales sus países miembros se obligan a respetarlos, en su artículo 1° se establece claramente que todos los seres humanos nacemos libres e iguales en dignidad y derechos⁷.

20. La Convención Americana sobre Derechos Humanos, adoptada el 22 de noviembre de 1969 y conocida como “Pacto de San José”, establece también en su artículo 1.1, 11 y 25 que los Estados Parte se comprometen a respetar los derechos y libertades, prohibiendo actos discriminatorios y señala que toda persona tiene derecho a que se le proteja contra injerencias y ataques hacia su honra y dignidad. Además establece que todas las personas son iguales ante la ley y en consecuencia tienen derecho, sin discriminación, a igual protección de la ley⁸.

21. El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, aprobado por la Cámara de Senadores del Congreso de la Unión, el 18 de diciembre de 1980 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 1981, establece en su artículo 2.1, 3 y 26, el derecho a la no discriminación y por lo tanto a la igualdad de todas las personas⁹.

⁷ ONU: Asamblea General (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos, Tercera Asamblea General de las Naciones Unidas, 217 A (III), París, Francia.

Artículo 1: *Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.*

⁸ OEA (1969). Convención Americana sobre Derechos Humanos. Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos. San José, Costa Rica.

Artículo 1.1. *“...Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social...”*

Artículo 11.1. *Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad.*

Artículo 11.2. *Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o reputación.*

Artículo 11.3. *Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o esos ataques.*

Artículo 25. *Todas las personas son iguales ante la ley. En consecuencia, tienen derecho, sin discriminación, a igual protección de la ley.*

⁹ ONU: Asamblea General (1966). Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Resolución 2200 A (XXI), Nueva York, EE.UU., Naciones Unidas, Serie de Tratados, vol. 999, p. 171.

Artículo 2.1. *Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente*

22. El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, fue aprobado por la Cámara de Senadores del Congreso de la Unión, el 23 de marzo de 1981 y entró en vigor en nuestro país el 12 de mayo de 1981, el mencionado instrumento en sus artículos 2.2. y 3 prohíbe actos de discriminación y establece el compromiso de los Estados parte a asegurar a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos económicos, sociales y culturales enunciados en el presente Pacto¹⁰.
23. Por su parte, el Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley en sus artículos 1 y 2 dispone que los funcionarios cumplirán en todo momento los deberes que les impone la ley, sirviendo a su comunidad y protegiendo a todas las personas contra actos ilegales, en consonancia con el alto grado de responsabilidad exigido por su profesión y que en el desempeño de sus tareas, los funcionarios respetarán y protegerán la dignidad humana y mantendrán y defenderán los derechos humanos de todas las personas.¹¹
24. Para el caso en estudio, es preciso conocer los instrumentos que específicamente establecen los derechos de las personas con discapacidad, tales como la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Organización de las Naciones Unidas, en la ciudad de Nueva York, Estados Unidos de América, el citado instrumento internacional garantiza en sus artículos 1° y 4.1 la importancia de promover, proteger y asegurar los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad en el goce pleno de los derechos humanos¹².

Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Artículo 3. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar a hombres y mujeres la igualdad en el goce de todos los derechos civiles y políticos enunciados en el presente Pacto.

Artículo 26. Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

¹⁰ ONU: Asamblea General (1966). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Resolución 2200 A (XXI), Naciones Unidas, Serie de Tratados, vol. 993, p. 3.

Artículo 2.2. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Artículo 3. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a asegurar a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos económicos, sociales y culturales enunciados en el presente Pacto.

¹¹ ONU: Asamblea General (1979). *Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley*. Resolución 34/169 del 17 de diciembre de 1979, Naciones Unidas.

Artículo 1. Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley cumplirán en todo momento los deberes que les impone la ley, sirviendo a su comunidad y protegiendo a todas las personas contra actos ilegales, en consonancia con el alto grado de responsabilidad exigido por su profesión.

Artículo 2. En el desempeño de sus tareas, los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley respetarán y protegerán la dignidad humana y mantendrán y defenderán los derechos humanos de todas las personas.

¹² ONU: Asamblea General (2006). *Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Aprobados el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York, entrando en vigor el 03 de mayo de 2008.

Artículo 1°. "El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

25. Mientras que la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, establece en los artículos 3.1 y 7 establecen las medidas que los Estados se comprometen a adoptar para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, en tal sentido, dispone que no se interpretará que disposición alguna restrinja o permita que los Estados parte limiten el disfrute de los derechos de las personas con discapacidad reconocidos por el derecho internacional consuetudinario o los instrumentos internacionales por los cuales un Estado parte está obligado¹³.
26. Las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, en su artículo 5 señalan que con la finalidad de que los Estados reconozcan la importancia global de las posibilidades de acceso dentro del proceso de lograr una igualdad de oportunidades en todas las esferas de la sociedad se deben establecer programas de acción para que el entorno físico sea accesible y adoptar medidas para garantizar el acceso a la información y la comunicación¹⁴.
27. En relación al acceso al entorno físico, dispone que los Estados deben adoptar medidas para eliminar los obstáculos a la participación en el entorno físico y deben velar porque los arquitectos, técnicos de construcción y otros profesionistas que participen en el diseño y

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Artículo 4°. 1. Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad...”

¹³ OEA: Asamblea General (1999). Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad. Vigésimo Noveno Período Ordinario de Sesiones. 06 de julio de 1999.

Artículo 3.1. Adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, incluidas las que se enumeran a continuación, sin que la lista sea taxativa:

a) Medidas para eliminar progresivamente la discriminación y promover la integración por parte de las autoridades gubernamentales y/o entidades privadas en la prestación o suministro de bienes, servicios, instalaciones, programas y actividades, tales como el empleo, el transporte, las comunicaciones, la vivienda, la recreación, la educación, el deporte, el acceso a la justicia y los servicios policiales, y las actividades políticas y de administración;

b) Medidas para que los edificios, vehículos e instalaciones que se construyan o fabriquen en sus territorios respectivos faciliten el transporte, la comunicación y el acceso para las personas con discapacidad;

c) Medidas para eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos arquitectónicos, de transporte y comunicaciones que existan, con la finalidad de facilitar el acceso y uso para las personas con discapacidad; y

d) Medidas para asegurar que las personas encargadas de aplicar la presente Convención y la legislación interna sobre esta materia, estén capacitados para hacerlo.

Artículo 7. No se interpretará que disposición alguna de la presente Convención restrinja o permita que los Estados parte limiten el disfrute de los derechos de las personas con discapacidad reconocidos por el derecho internacional consuetudinario o los instrumentos internacionales por los cuales un Estado parte está obligado.

¹⁴ ONU: Asamblea General (1994). Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Cuadragésimo octavo período de sesiones. Resolución A/RES/48/96. 4 de marzo de 1994.

Artículo 5. Posibilidades de acceso. Los Estados deben reconocer la importancia global de las posibilidades de acceso dentro del proceso de lograr la igualdad de oportunidades en todas las esferas de la sociedad. Para las personas con discapacidades de cualquier índole, los Estados deben a) establecer programas de acción para que el entorno físico sea accesible; y b) adoptar medidas para garantizar el acceso a la información y la comunicación.

construcción del entorno físico puedan obtener información adecuada sobre la política en materia de discapacidad y las medidas encaminadas a asegurar el acceso. Y en cuanto al acceso a la información y comunicación señala que las personas con discapacidad, y cuando proceda, sus familias o quienes abogan en su favor deben tener acceso en todas las etapas a una información completa sobre sus derechos, servicios y programas disponibles, especificando que la referida información y documentación debe ser accesible a los diferentes grupos de personas con discapacidad.

b. Instrumentos nacionales

28. La *CPEUM* como instrumento legal de mayor jerarquía en nuestro país, inicia en su artículo 1° señalando que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos por la misma y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que la misma señala, además dispone que todas las autoridades en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos. De igual manera, en su artículo 29 recoge el derecho a la igualdad y al trato digno de las personas, prohibiendo cualquier discriminación¹⁵.
29. En ese mismo contexto, en julio de 2017 entro en vigor la “*Ley General de Responsabilidades Administrativas*”, en el que en su artículo 7° establece que los servidores públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para cumplir con los referidos principios, establece una serie de directrices entre las cuales se encuentran las de actuar conforme a lo que las leyes; dar a las personas en general el mismo trato; promover, respetar y garantizar los derechos humanos¹⁶.

¹⁵ CPEUM (1917).

Artículo 1. “...todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece...Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad...Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas...”

Artículo 29. “...no podrá restringirse ni suspenderse el ejercicio de los derechos a la no discriminación...”

¹⁶ Ley General de Responsabilidades Administrativas (2016).

Artículo 7. Los Servidores Públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para la efectiva aplicación de dichos principios, los Servidores Públicos observarán las siguientes directrices:

30. Por su parte, la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad dispone en su artículo 1 que su objeto es establecer las condiciones en las que el Estado deberá promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, asegurando su plena inclusión a la sociedad en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades, por lo que mandata el establecimiento de políticas públicas necesarias para su ejercicio. Para tal efecto, dispone en el artículo 4 que las medidas contra la discriminación consisten en la prohibición de conductas que tengan como objeto o consecuencia atentar contra la dignidad de una persona, crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante u ofensivo, debido a la discapacidad que ésta posee¹⁷.
31. En ese sentido, señala que las acciones afirmativas positivas consisten en apoyos de carácter específico, destinados a prevenir o compensar las desventajas o dificultades que tienen las personas con discapacidad en la incorporación y participación plena en los ámbitos de la vida pública, económica, social y cultural. Y en su artículo 16 establece que las personas con discapacidad tienen derecho a la accesibilidad universal, por lo que los diferentes niveles de gobierno deberán garantizar su accesibilidad obligatoria en las instalaciones públicas y privadas que les permita el libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras, por lo que los edificios públicos deberán sujetarse a la legislación, regulaciones y Normas Oficiales Mexicanas vigentes, para el aseguramiento de la accesibilidad a los mismos¹⁸.

I. Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones; ...

IV. Dar a las personas en general el mismo trato, por lo que no concederán privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permitirán que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva;

V. Actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades; ...

VII. Promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos establecidos en la Constitución;

VIII. Corresponder a la confianza que la sociedad les ha conferido; tendrán una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y preservarán el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general;

IX. Evitar y dar cuenta de los intereses que puedan entrar en conflicto con el desempeño responsable y objetivo de sus facultades y obligaciones; ..."

¹⁷ Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2011).

Artículo 1. "...su objeto es reglamentar en lo conducente, el Artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos estableciendo las condiciones en las que el Estado deberá promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, asegurando su plena inclusión a la sociedad en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades. De manera enunciativa y no limitativa, esta Ley reconoce a las personas con discapacidad sus derechos humanos y mandata el establecimiento de las políticas públicas necesarias para su ejercicio..."

Artículo 4. "...las medidas contra la discriminación consisten en la prohibición de conductas que tengan como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de una persona, crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante u ofensivo, debido a la discapacidad que ésta posee..."

¹⁸ Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2011).

Artículo 4. "...las acciones afirmativas positivas consisten en apoyos de carácter específico destinados a prevenir o compensar las desventajas o dificultades que tienen las personas con discapacidad en la incorporación y participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, social y cultural..."

Artículo 16. "Las personas con discapacidad tienen derecho a la accesibilidad universal y a la vivienda, por lo que se deberán emitir normas, lineamientos y reglamentos que garanticen la accesibilidad obligatoria en instalaciones públicas o privadas, que les permita el libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras...Las dependencias y entidades

32. El referido ordenamiento nacional dispone en su artículo 17 que para asegurar la accesibilidad en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano y los espacios públicos, se contemplarán los lineamientos de carácter universal, obligatorios y adaptados para todas las personas, que incluyan el uso de señalización, facilidades arquitectónicas, tecnologías, información, sistema braille, lengua de señas mexicanas, ayudas técnicas, perros guía o animales de servicio y otros apoyos con enfoque progresivo¹⁹.
33. La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación establece en sus artículos 1 y 4, lo que debe entenderse por ajustes razonables y discriminación, además dispone la prohibición de prácticas discriminatorias que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades. posteriormente en su artículo 9 define a la discriminación con diferentes conductas; por lo que su importancia deriva del hecho de que a las personas con discapacidad se les debe conocer y respetar para alcanzar los fines propuestos²⁰.

competentes de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, vigilarán el cumplimiento de las disposiciones que en materia de accesibilidad, desarrollo urbano y vivienda se establecen en la normatividad vigente. Los edificios públicos deberán sujetarse a la legislación, regulaciones y Normas Oficiales Mexicanas vigentes, para el aseguramiento de la accesibilidad a los mismos...”

¹⁹ Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2011).

Artículo 17. “Para asegurar la accesibilidad en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano y los espacios públicos, se contemplarán entre otros, los siguientes lineamientos:

I. Que sea de carácter universal, obligatoria y adaptada para todas las personas;

II. Que incluya el uso de señalización, facilidades arquitectónicas, tecnologías, información, sistema braille, lengua de señas mexicana, ayudas técnicas, perros guía o animal de servicio y otros apoyos, y

III. Que la adecuación de las instalaciones públicas sea progresiva...”

²⁰ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (2003).

Artículo 1. Las disposiciones de esta Ley son de orden público y de interés social. El objeto de la misma es prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona en los términos del Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato. Para los efectos de esta ley se entenderá por:

I. Ajustes razonables: Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en la infraestructura y los servicios, que al realizarlas no impongan una carga desproporcionada o afecten derechos de terceros, que se aplican cuando se requieran en un caso particular, para garantizar que las personas gocen o ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones con las demás; ...

III. Discriminación: Para los efectos de esta ley se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo;

Artículo 4. Queda prohibida toda práctica discriminatoria que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades en términos del artículo 10. constitucional y el artículo 1, párrafo segundo, fracción III de esta Ley.

Artículo 9. “...Con base en lo establecido en el artículo primero constitucional y el artículo 1, párrafo segundo, fracción III de esta Ley se consideran como discriminación, entre otras: ...

XII. Impedir, negar o restringir el derecho a ser oídos y vencidos, a la defensa o asistencia; y a la asistencia de personas intérpretes o traductores en los procedimientos administrativos o judiciales, de conformidad con las normas aplicables; así como el derecho de las niñas y niños a ser escuchados;

XIII. Aplicar cualquier tipo de uso o costumbre que atente contra la igualdad, dignidad e integridad humana; ...

XIX. Obstaculizar las condiciones mínimas necesarias para el crecimiento y desarrollo integral, especialmente de las niñas y los niños, con base al interés superior de la niñez; ...

34. Aunado a los citados instrumentos, la Secretaría de Economía emitió la Norma Oficial Mexicana relativa a la Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio público, misma que fue elaborada por el Comité Técnico de Normalización Nacional de Accesibilidad, Productos y Servicios para Personas con Discapacidad, en la cual se hace referencia a las especificaciones de seguridad aplicables a los espacios de servicio al público para lograr que las personas que presentan alguna disminución de su capacidad motriz, sensorial y/o intelectual, puedan realizar sus actividades en forma o dentro de lo que se considera normal para los seres humanos²¹.

c. Instrumentos locales

35. La CPECZ, en su artículo 7 párrafos primero y cuarto señala el derecho de toda persona de gozar de los derechos humanos reconocidos en ella, en la CPEUM y los tratados internacionales de los que México sea parte, estableciendo que los mismos no podrán restringirse o suspenderse. De igual manera, dispone la obligación para las autoridades estatales y municipales, respecto a promover, respetar, proteger y establecer los mecanismos que garanticen los derechos humanos, así como a prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a derechos humanos de las personas, así como la prohibición de toda forma de discriminación²².

XXII. Impedir el acceso a cualquier servicio público o institución privada que presta servicios al público, así como limitar el acceso y libre desplazamiento en los espacios públicos;

XXII. Bis. La falta de accesibilidad en el entorno físico, el transporte, la información, tecnología y comunicaciones, en servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público;

XXII. Ter. La denegación de ajustes razonables que garanticen, en igualdad de condiciones, el goce o ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad;

XXIII. Explotar o dar un trato abusivo o degradante; ...

XXV. Restringir o limitar el uso de su lengua, usos, costumbres y cultura, en actividades públicas o privadas, en términos de las disposiciones aplicables; ...

XXVII. Incitar al odio, violencia, rechazo, burla, injuria, persecución o la exclusión;

XXVIII. Realizar o promover violencia física, sexual, o psicológica, patrimonial o económica por la edad, género, discapacidad, apariencia física, forma de vestir, hablar, gesticular o por asumir públicamente su preferencia sexual, o por cualquier otro motivo de discriminación; ...

XXXI. Difundir sin consentimiento de la persona agraviada información sobre su condición de salud..."

²¹ Secretaría de Economía: Comité Técnico de Normalización Nacional de Accesibilidad, Productos y Servicios para Personas con Discapacidad (2007). Norma Oficial Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006: Accesibilidad de las Personas con Discapacidad a espacios construidos de servicio al público – especificaciones de seguridad. Diario Oficial de la Federación. 09 de enero de 2007.

²² CPECZ (1918).

Artículo 7. Dentro del territorio del Estado, toda persona gozará de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución, en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte. El ejercicio de estos derechos no podrá restringirse ni suspenderse, salvo los casos y bajo las condiciones que establece la Constitución Federal ... Todas las autoridades estatales y municipales, en el ámbito de su competencia, tendrán la obligación de promover, respetar, proteger y establecer los mecanismos que garanticen los derechos humanos bajo los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. El Estado deberá de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que determine la ley ... Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos humanos y libertades de las personas. La ley establecerá mecanismos a favor de las personas, para que el goce de sus derechos de libertad, igualdad, seguridad jurídica y justicia social, sean reales, efectivos y equitativos dentro del estado humanista, social y democrático de derecho que salvaguarda esta Constitución..."

36. Por su parte, el Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza, en su artículo 102 fracción IX enlista las competencias, facultades y obligaciones del municipio en materia de derechos humanos, entre las que establece que deberán identificar los principales obstáculos que impiden el ejercicio y goce efectivo de los derechos humanos de las personas que transitan o habitan el mismo, así como la sensibilización y capacitación a los servidores públicos municipales en temas de respeto, protección y garantía de los derechos humanos²³.
37. En ese sentido, el citado ordenamiento en su artículo 103, prohíbe que cualquier tipo de discriminación en la prestación de los servicios públicos y en todas las actuaciones que deba realizar el Ayuntamiento y en el artículo 188 Bis dispone que en el ámbito de su competencia el ayuntamiento deberá expedir los protocolos de actuación necesarios para dotar de certeza, legalidad y funcionalidad a los procedimientos, programas o acciones relativos a la prevención de la discriminación²⁴.
38. La Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad en el Estado de Coahuila de Zaragoza dispone en sus artículos 1 y 4 que el objeto de la citada ley es establecer las bases que permitan la plena inclusión de las personas con discapacidad, para asegurar el pleno ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, además señala la prohibición de discriminación de las personas con discapacidad²⁵.

²³ Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza (1999).

Artículo 102. "...los ayuntamientos tendrán las competencias, facultades y obligaciones siguientes: ...

IX. En materia de derechos humanos ...

1. Identificar los principales obstáculos que impiden el ejercicio y goce efectivo de los derechos humanos a las personas que transitan o habitan en el Municipio.

2. A partir de lo anterior, elaborar programas o planes de acción que establezcan estrategias, líneas de acción, plazos y unidades responsables, que tengan por objeto el reconocimiento, respeto, promoción, protección y garantía de los derechos humanos, de conformidad con sus competencias y atribuciones.

3. Rendir los informes solicitados por los organismos defensores de derechos humanos y pronunciarse sobre la aceptación o rechazo de sus recomendaciones, observaciones o resoluciones.

4. Sensibilizar y capacitar a todos los servidores públicos de la administración municipal en los temas relativos al respeto, protección y garantía de los derechos humanos, así como promover y difundir la cultura de respeto a los derechos humanos entre la población y la importancia del municipio en la promoción del empoderamiento de las mujeres y la igualdad de género.

Las políticas públicas tendrán como finalidad eliminar las inequidades y desigualdades y promoverán la realización de los derechos humanos de grupos de población en situación de vulnerabilidad, mediante programas integrales que potencialicen las capacidades de las personas con la finalidad de contribuir a su desarrollo y mejorar sus condiciones de vida y faciliten el acceso pleno de éstos al ejercicio integral de los derechos humanos..."

²⁴ Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza (1999).

Artículo 103. Se prohíbe a los ayuntamientos:

"...X. En la prestación de los servicios públicos y en todas las actuaciones que deba realizar el Ayuntamiento queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas; ..."

Artículo 188 Bis. El ayuntamiento, en el ámbito de su competencia expedirá los protocolos de actuación necesarios para dotar de certeza, legalidad y funcionalidad a los procedimientos, programas o acciones relativos a:

"...IV. Prevención de la discriminación..."

²⁵ Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad en el Estado de Coahuila de Zaragoza (2013).

Artículo 1. "...su objeto es establecer las bases que permitan la plena inclusión de las personas con discapacidad, reglamento el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 7° de la Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza, para asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades

39. Posteriormente en su artículo 7 señala que las personas con discapacidad tienen derecho al libre tránsito por todos los lugares públicos, sin que se obstruyan los accesos específicos para su circulación como rampas, puertas, elevadores, entre otros y que dichos lugares deberán estar señalizados con el logotipo de discapacidad, con base en lo dispuesto por esta ley²⁶.
40. Mientras que en sus artículos artículo 28, 29 y 34 disponen el derecho de toda persona a la accesibilidad, condiciones dignas y seguras en espacio públicos, señalando lineamientos para asegurar la referida accesibilidad, considerando que el derecho al libre tránsito en los espacios públicos tiene la finalidad de contribuir al ejercicio de sus capacidades, mejorar su calidad de vida, así como proteger y facilitar de manera solidaria el disfrute de bienes y servicios al que todo ciudadano tiene derecho²⁷.
41. El citado ordenamiento estatal, en su artículo 46, prevé que los edificios públicos deberán construirse libres de barreras, debiendo considerar las dimensiones espaciales para el desplazamiento de las personas en sillas de ruedas o muletas, permitiendo así la movilidad accesible y que los edificios ya existentes procuraran realizar las remodelaciones o adecuaciones necesarias, por lo que deberán disponer de un espacio de atención inmediata, evitando cualquier tipo de turno o mecanismo de espera. Y en su artículo 61, dispone que las personas con discapacidad tendrán derecho a recibir un trato digno y apropiado en los

fundamentales, dentro de un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades, eliminando las barreras de la sociedad..."

Artículo 4. "Las personas con discapacidad gozarán de todos los derechos que establece el orden jurídico mexicano y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, sin distinción de origen étnico, nacionalidad, género, edad, condición social, económica o de salud, religión, opiniones, estado civil, preferencias sexuales, embarazo, identidad política, lengua, situación migratoria o cualquier otra característica propia de la condición humana o que atente contra su dignidad y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas..."

²⁶ Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad en el Estado de Coahuila de Zaragoza (2013).

Artículo 7. Los derechos de las personas con discapacidad son los que se consagran en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las leyes que de ella emanan y los Tratados Internacionales firmados y ratificados por el Estado Mexicano. Sin perjuicio de lo anterior, para efectos de la presente ley se entenderán por derechos específicos de las personas con discapacidad los siguientes:

"...III. El derecho de libre tránsito: El derecho de transitar y circular por todos los lugares públicos, sin que se obstruyan los accesos específicos para su circulación como rampas, puertas, elevadores, entre otros. Dichos lugares deberán estar señalizados con el logotipo de discapacidad, con base en lo dispuesto por esta ley..."

²⁷ Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad en el Estado de Coahuila de Zaragoza (2013).

Artículo 28. "...Las personas con discapacidad tienen derecho a la accesibilidad universal en condiciones dignas y seguras en espacios públicos ... Los edificios públicos según el uso al que serán destinados, deberán adecuarse a las Normas Oficiales Mexicanas que expidan las autoridades competentes, para el aseguramiento de la accesibilidad a las personas con discapacidad y aquellos que ya están construidos deberán realizar los ajustes razonables..."

Artículo 29. "Para asegurar la accesibilidad en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano y los espacios públicos, se contemplarán entre otros, los siguientes lineamientos:

I. Que sea de carácter universal, obligatorio y adaptado para todas las personas;

II. Que incluya el uso de señalización, visual y auditiva facilidades arquitectónicas, tecnologías, información, sistema braille, lengua de señas mexicana, ayudas técnicas y otros apoyos;

III. Que permitan el acceso a perros guía o animales de servicio; y

IV. Que la adecuación de las instalaciones públicas sea progresiva..."

Artículo 34. "El derecho de las personas con discapacidad al libre tránsito en los espacios públicos abiertos y cerrados, comerciales, laborales, oficiales y recreativos, tiene las finalidades siguientes:

I. Contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades;

II. Mejorar su calidad de vida; y,

III. Proteger y facilitar de manera solidaria el disfrute de bienes y servicios al que todo ciudadano tiene derecho..."

procedimientos administrativos y judiciales en que sean parte, así como asesoría y representación jurídica en forma gratuita en dichos procedimientos, bajo los términos que establezcan las leyes respectivas²⁸.

42. La Ley para Promover la Igualdad y Prevenir la Discriminación en el Estado de Coahuila de Zaragoza, dispone en su artículo 3 lo que se entenderá por discriminación, posteriormente en el artículo 10 señala el derecho a la no discriminación como un derecho fundamental y en el artículo 13 establece las prácticas discriminatorias que se consideran prohibidas, entre las que establece el impedir el acceso a los inmuebles que brinden servicio o atención al público derivada de falta de accesibilidad de los mismos y menospreciar o tratar de forma despreciativa a persona que vive bajo algún tipo de discapacidad, sea física, mental o intelectual²⁹.

43. El artículo 5 de la Ley de Asentamientos Humanos y Desarrollo Urbano del Estado de Coahuila

²⁸ Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad en el Estado de Coahuila de Zaragoza (2013).

Artículo 46. “Los edificios públicos deberán construirse libres de barreras, debiendo considerar las dimensiones especiales para el desplazamiento de personas en silla de ruedas o muletas, permitiendo así la movilidad accesible. Los edificios ya existentes procuraran realizar las remodelaciones o adecuaciones necesarias.

Para brindar un trato preferencial a personas con discapacidad, se dispondrá de un espacio de atención inmediata, de acceso fácil y adecuado, que cuente con los señalamientos necesarios y suficientes para su rápida localización y exhiba en un lugar visible la modalidad de trato preferencial a personas con discapacidad, evitando cualquier tipo de turno o mecanismo de espera.”

Artículo 61. “Las personas con discapacidad tendrán derecho a recibir un trato digno y apropiado en los procedimientos administrativos y judiciales en que sean parte, así como asesoría y representación jurídica en forma gratuita en dichos procedimientos, bajo los términos que establezcan las leyes respectivas...”

²⁹ Ley para Promover la Igualdad y Prevenir la Discriminación en el Estado de Coahuila de Zaragoza (2007).

Artículo 3. Para los efectos de esta ley se entiende por:

“... VI. Discriminación: Toda ley, acto, hecho o conducta que provoque distinción, exclusión, restricción, o rechazo, motivada por razones de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social o económica o de salud, estado de gravidez, lengua, religión, opiniones, preferencia sexual, estado civil, filiación o identidad política, apariencia física, identidad o expresión de género o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas; ...”

Artículo 10. El derecho a la no discriminación es un derecho fundamental en los términos previstos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución del Estado, esta ley y demás disposiciones aplicables.

Artículo 13. Queda prohibida toda práctica discriminatoria que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades. Se consideran prácticas discriminatorias:

I. Aplicar cualquier tipo de uso o costumbre que atente contra la dignidad e integridad humana;

II. Trato diferenciado, excluyente o restrictivo basado en el origen étnico-cultural (hábitos, costumbres, indumentaria, símbolos, formas de vida, sentido de pertenencia, idioma y creencias de un grupo social determinado) y/o en las características físicas de las personas (como el color de piel, facciones, estatura, color de cabello, etc.) que tenga como objetivo o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas en la esfera política, económica, social y cultural; ...

XII. Incitar al odio, violencia, rechazo, burla, difamación, injuria, persecución o exclusión de las personas; ...

XXV. Obstaculizar las condiciones mínimas necesarias para el crecimiento y desarrollo saludable; ...

XXIX. Criminalizar a cualquier persona, grupo o comunidad;

XXX. Impedir el acceso a los inmuebles que brinden servicio o atención al público o establecimientos mercantiles derivada de falta de accesibilidad de los mismos motivos que se relacionan en el artículo 3º fracción VI de la presente ley; ...

XXXIII. Menospreciar, o tratar de manera despreciativa a persona que vive bajo algún tipo de discapacidad, bien será física, mental o intelectual; ...

XLVI. Explotar a cualquier persona, o dar un trato abusivo o degradante; ...

LI. Restringir o limitar el uso de su lengua, usos, costumbres o cultura, en actividades públicas o privadas, en términos de las disposiciones aplicables;

LII. Tratar diferente a causa del idioma nativo u otras características de su manera de hablar o expresarse, sea esta manera oral, escrita o simbólica; ...

LIV. Impedir el acceso a la procuración e impartición de justicia;

LV. Impedir, obstaculizar o retardar que se les escuche en todo procedimiento jurisdiccional o administrativo en que se vean involucrados o en la asistencia de intérpretes en dichos procedimientos, de conformidad con las normas aplicables...”

de Zaragoza, dispone que el ordenamiento territorial de los asentamientos humanos y el desarrollo urbano de los centros de población, tenderá a mejorar la calidad de vida de la población urbana y rural mediante el rescate, desarrollo y adecuación de los espacios públicos para que garanticen la seguridad, libre tránsito y accesibilidad que requieren las personas con discapacidad³⁰.

44. De igual manera, especifica en sus artículos 32 y 169 que los planes, programas de desarrollo urbano, deberán incluir las adecuaciones para otorgar facilidades urbanísticas y arquitectónicas conforme a las necesidades de las personas con discapacidad, por lo que los proyectos, obras de urbanización y construcción se ajustarán a las normas técnicas aplicables de inclusión a personas con discapacidad. Y en su artículo 285 establece que las construcciones en general deberán dejar rampas para la circulación peatonal de personas con discapacidad, así como lugares especiales en los estacionamientos, conforme a las disposiciones que rigen en esta materia³¹.

1.1. Estudio de una discriminación de las personas con discapacidad

45. El derecho a la igualdad entraña en sí mismo el derecho a la no discriminación del ser humano bajo ninguna circunstancia ni categoría que lo pueda colocar en un estado de vulneración y desigualdad en cualquier ámbito de la vida humana en el ejercicio pleno de sus derechos. Desde esa perspectiva, el derecho a la no discriminación constituye un principio básico y general relativo a la protección de los derechos humanos, en ese sentido, las personas no solamente son iguales ante la ley, sino que tienen derecho a la igual protección de la misma y

³⁰ Ley de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano del Estado de Coahuila de Zaragoza (2017).

Artículo 5. El ordenamiento territorial de los asentamientos humanos y el desarrollo urbano de los centros de población, tenderá a mejorar la calidad de vida de la población urbana y rural, mediante:

“...XXII. El rescate, desarrollo y adecuación de los espacios públicos, la infraestructura, el equipamiento y los servicios en los centros de población, para que garanticen la seguridad, libre tránsito y accesibilidad que requieren las personas con discapacidad y adultos mayores, debiendo dar cumplimiento a lo establecido en la Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad y a la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, ambas del Estado de Coahuila de Zaragoza, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables en esta materia...”

³¹ Ley de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano del Estado de Coahuila de Zaragoza (2017).

Artículo 32. “Los planes y programas de desarrollo urbano... deberán... incluir las adecuaciones para otorgar facilidades urbanísticas y arquitectónicas conforme a las necesidades de las personas con discapacidad y para adultos mayores, debiendo contemplar las directrices a que deban someterse los proyectos de construcciones o modificaciones respectivas, debiendo observarse las disposiciones aplicables en la materia”.

Artículo 169. Los proyectos, obras de urbanización y construcción en los fraccionamientos, deberán ajustarse a las normas técnicas aplicables de:

“...VI. Inclusión a personas con discapacidad...”.

Artículo 285. En las construcciones destinadas a comercio, servicios, salud, educación, cultura, recreación, deportes y en general los equipamientos públicos y privados, así como en las banquetas en las vías públicas, deberán dejarse rampas para la circulación peatonal de personas con discapacidad y adultos mayores, así como lugares especiales en los estacionamientos, conforme a las disposiciones que rigen en esta materia en el Estado.

por ende se prohíbe cualquier conducta que atente contra la referida igualdad³².

46. Conforme a lo expuesto en supra líneas, podemos destacar que el derecho al trato digno además de mantener una importante conexión con otros derechos, tiene como contrapartida la obligación de la totalidad de los servidores públicos de omitir realizar conductas que vulneren las condiciones mínimas de bienestar, particularmente los tratos humillantes, vergonzosos o denigrantes que coloquen a la persona en esta condición de no hacer efectivos sus derechos, por ende, entraña la facultad de ejercicio obligatorio de los servidores públicos de crear las condiciones necesarias para que se verifique el mínimo de bienestar.
47. En ese sentido, tratar a toda persona con humanidad y respeto de su dignidad es una norma fundamental de aplicación universal y, por tanto, es obligación de cualquier autoridad salvaguardar los derechos de las personas, sin distinción ni discriminación alguna, considerando que son universales, políticos, civiles, económicos, sociales, culturales y pertenecen a todos los seres humanos, por el simple hecho de serlo. Por ende, la dignidad humana es un derecho inalienable, inembargable, intransferible e inviolable de las personas, por lo que cada ser humano es merecedor del respeto que se le debe dar sin importar su condición.
48. Consecuentemente, el derecho a la igualdad y al trato digno, es el principal reconocimiento de todos los seres humanos como libres e iguales enmarcados dentro de los derechos y la dignidad que toda persona debe de gozar sin distinción a cualquier condición. Todas las personas, instituciones y entidades, públicas y privadas, incluido el propio Estado, están obligadas a acatar leyes justas, imparciales y equitativas, para proteger los derechos humanos de todas las personas, sin discriminación alguna; estos derechos son garantizados tanto por la Declaración Universal de Derechos Humanos como por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
49. Bajo la referida premisa, conviene dejar establecido que la presente investigación aborda el tema concerniente a la discriminación de personas con discapacidad, por lo tanto, resulta importante retomar lo expuesto por la Asamblea General de la ONU, al señalar que con la palabra discapacidad se resume un gran número de diferentes limitaciones funcionales que se registran en las poblaciones, al revestir la forma de una deficiencia física, intelectual o sensorial, una dolencia que requiera atención médica o una enfermedad mental, mismas que

³² ONU: Comité de Derechos Humanos (1989). *Observación general número 18: No discriminación*. 37° periodo de sesiones. 10 de noviembre de 1989.

pueden ser de carácter permanente o transitorio³³.

50. De igual manera, es relevante considerar lo expuesto por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en la observación número 5, en la cual determina que la discriminación fundada en la discapacidad se define como una discriminación que incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia, así como negativa de alojamiento razonable sobre la base de la discapacidad, cuyo efecto es anular u obstaculizar el reconocimiento, el disfrute o el ejercicio de derechos económicos, sociales o culturales³⁴.
51. Por su parte, es la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad la que describe en mayor profundidad el contenido de este derecho a la no discriminación, denotando que el hecho de que una persona tenga una discapacidad o una deficiencia, incluidas las físicas o sensoriales, no debe ser nunca motivo para negarle la capacidad jurídica ni ninguno de los derechos reconocidos; por lo que a fin de promover la igualdad y eliminar la discriminación, los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables para acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad.
52. En ese contexto, el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad se pronunció en relación a que el modelo de discapacidad basado en los derechos humanos implica pasar del paradigma de la adopción de decisiones sustitutivas a otro que se base en el apoyo para tomarlas³⁵; en otras palabras, no hay ninguna circunstancia que permita privar a una persona del derecho al reconocimiento como tal ante la ley o que permita limitar ese derecho.
53. La Relatora Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad, señaló que la participación activa e informada de todas las personas que pertenecen a este grupo en situación de vulnerabilidad, en las decisiones que afectan sus vidas y derechos está en consonancia con el enfoque de derechos humanos en los procesos de adopción de decisiones en el ámbito público y garantiza una buena gobernanza y responsabilidad social³⁶.
54. Por lo anterior, el presente estudio se realiza con base en las observaciones e irregularidades detectadas en la visita de supervisión en materia de inclusión y accesibilidad, mismas que quedaron asentadas en el acta levantada por el personal de la Cuarta Visitaduría Regional de

³³ ONU: Asamblea General (1994). *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*. Resolución A/RES/48/96. Cuadragésimo octavo período de sesiones. 4 de marzo de 1994.

³⁴ ONU: Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1994). *Observación General número 5: Las personas con discapacidad*. 11° período de sesiones. 9 de diciembre de 1994.

³⁵ ONU: Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2014). *Observación general número 1: Artículo 12: Igual reconocimiento como persona ante la ley*. 11° período de sesiones. 31 de marzo a 11 de abril de 2014.

³⁶ ONU: Asamblea General (2016). *Informe de la Relatora Especial sobre los Derechos de las personas con discapacidad*. A/HRC/31/62. 31° período de sesiones. 12 de enero de 2016.

la CDHEC, en fecha 08 de octubre de 2021 (evidencia contenida en el párrafo número 6) relativa al funcionamiento administrativo, así como a la inclusión y respeto a los derechos humanos de las personas con discapacidad que acuden a realizar trámites a las instalaciones de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza.

55. Lo anteriormente señalado es resultado del estudio de las constancias que integran el presente expediente, mismas que fueron analizadas a partir de los parámetros establecidos en las disposiciones internacionales de la materia, especialmente lo estipulado por la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, las cuales deberán servir para estimular un esfuerzo constante por vencer las dificultades prácticas que se oponen a su aplicación, con la conciencia de que representan en su conjunto las condiciones mínimas admitidas en materia internacional.

56. Resulta imprescindible recordar que los actos discriminatorios realizados por servidores públicos se encuentran penalizados, considerando que el hecho de que una persona viva con discapacidad no debe ser nunca motivo para negarle el ejercicio de su capacidad jurídica ni ninguno de sus derechos, por lo tanto, el personal del *R. Ayuntamiento de Monclova* debe conocer y respetar la legislación internacional, nacional y local en la materia, además de adoptar medidas inclusivas y establecer ajustes razonables, para garantizar los derechos de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás.

57. En ese entendido, con la finalidad de destacar los aspectos más relevantes de este apartado, el presente análisis se realizará bajo dos aspectos importantes: a) Trato y atención a las personas que acuden a realizar trámites en la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza; y b) Capacitaciones y talleres de sensibilización impartidos a los servidores públicos del *R. Ayuntamiento de Monclova* en materia de inclusión de las personas que viven con alguna discapacidad.

a) Trato y atención a las personas usuarias

58. Los grupos en situación de vulnerabilidad son aquellos que debido al contexto de discriminación generalizado, de alguna condición específica que comparten, a un prejuicio social erigido en torno a ellos o por una situación histórica de opresión o injusticia, se ven afectados sistemáticamente en el disfrute y ejercicio de sus derechos fundamentales; por lo que este concepto se aplica a aquellos sectores o grupos de población que se encuentran en condición de riesgo, impidiendo su incorporación a la vida productiva, el desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar.

59. Con la finalidad de reconocer a cada una de las personas con discapacidad su carácter de titular y sujeto de derechos, así como la facultad y capacidad en la formulación e implementación de políticas públicas que puedan afectarle, se creó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad³⁷, este instrumento internacional, no sólo se limitó a cuestiones relacionadas con el acceso al entorno físico, sino que planteó determinaciones sobre temas más amplios, como la igualdad y la eliminación de obstáculos legales y sociales impuestos a la participación, las oportunidades, la salud, la educación, el empleo o el desarrollo personal.
60. En ese sentido, la citada Convención genera disposiciones en materia de discapacidad desde una perspectiva de derechos humanos y, por tanto, pretende adaptar los derechos ya reconocidos en otros instrumentos internacionales a las necesidades de las personas con discapacidad garantizando su reconocimiento, ejercicio y disfrute en igualdad de condiciones e identificar ámbitos en los que la protección de estos derechos debe reforzarse porque se han venido vulnerando habitualmente³⁸.
61. Hasta este punto, es preciso señalar que cuando hablamos de personas con algún tipo de discapacidad estamos en un ámbito de ejercicio de los derechos como una garantía reforzada, al encontrarnos en una zona sensible por afectar a personas en situación de vulnerabilidad que precisan atención especialmente cualificada para evitar su marginación o discriminación³⁹, por lo que deriva necesario conceptualizar el término “discapacidad”.
62. La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como la restricción o ausencia, temporal o permanente, de alguna de las facultades físicas, mentales o sensoriales. Mientras que, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, especifica que las personas con discapacidad incluyen a aquéllas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás; entre las barreras o limitaciones que establecen que una persona posee una discapacidad pueden clasificarse las motoras, visuales, auditivas, viscerales, neurológicas, mentales e intelectuales.
63. En el mencionado instrumento internacional, se reconoce que todas las personas con algún

³⁷ ONU: Asamblea General (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Nueva York. 13 de diciembre de 2006. México firmó la Convención y ratificó su Protocolo Facultativo el 30 de marzo de 2007.

³⁸ Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Colección CERMI, Ediciones Cinca, Madrid, 2008.

³⁹ Pérez, A. (2004). *Reflexiones sobre los valores de igualdad y solidaridad*. A propósito de una convención internacional para promover y proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Madrid. 2004.

tipo de discapacidad tienen derecho a ser reconocidos en todas partes como personas ante la ley y gozan de capacidad legal en igualdad de condiciones en todos los aspectos de la vida, por lo que los Estados partes tomarán las medidas apropiadas para proveer el acceso de las personas con discapacidad al apoyo que necesitan en el ejercicio de su capacidad legal. Las referidas medidas deberán proporcionar protección efectiva y apropiada para evitar el abuso, por lo que las referidas protecciones serán proporcionadas al grado en que dichas medidas afecten los derechos e intereses de la persona (artículo 5).

64. Al respecto, el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad señaló que los Estados partes tienen la obligación de proporcionar información adecuada y accesible que fomenta una participación continua de las personas con discapacidad⁴⁰, para lo cual se deberá velar por que se faciliten intérpretes de lengua de señas, braille y documentación de lectura fácil, puestos tales acciones se consideran ajustes razonables a los cuales las personas con discapacidad tienen derecho, además de que entraña una obligación de cumplimiento inmediato, sin sujeción a ninguna forma de restricción presupuestaria.
65. Bajo esa premisa, es necesario señalar que la discriminación contra las personas con discapacidad existe desde hace mucho tiempo y reviste diferentes formas, que van desde la discriminación directa, como por ejemplo la negativa a conceder oportunidades educativas, a formas más sutiles de discriminación, como por ejemplo la segregación y el aislamiento conseguidos mediante la imposición de impedimentos físicos y sociales, los cuales son producto de la negligencia, la ignorancia, los prejuicios y falsas suposiciones, así como mediante la exclusión, la distinción o la separación, las personas con discapacidad se ven muy a menudo imposibilitadas de ejercer sus derechos económicos, sociales y culturales sobre una base de igualdad con las personas que no viven con discapacidad.
66. En la observación número 6, el propio Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se pronunció en el sentido de que los Estados partes, no reconocen que la denegación de ajustes razonables constituye discriminación y de igual manera señala que la razonabilidad de un ajuste hace referencia a su pertinencia, idoneidad y eficacia para la persona con discapacidad⁴¹. Por ende, los ajustes razonables pueden considerarse aquellos tendientes a garantizar que la información y las instalaciones sean accesibles para una persona con discapacidad, tales como: modificar equipo, adaptar el material didáctico, entre otros.

⁴⁰ ONU: Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018). *Observación general número 7: sobre la participación de las personas con discapacidad, incluidos los niños y las niñas con discapacidad a través de las organizaciones que las representan, en la aplicación y el seguimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. CRPD/C/GC/7. 9 de noviembre de 2018.

⁴¹ ONU: Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018). *Observación general número 6: sobre la igualdad y la no discriminación*. CRPD/C/GC/6. 26 de abril de 2018.

67. Los referidos ajustes razonables son necesarios a fin de proteger el derecho a la comunicación de las personas con discapacidad, bajo la definición expuesta en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, al referir que la comunicación⁴², incluye no sólo el lenguaje, sino la visualización de textos, el braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.
68. En el mismo sentido, la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, dispone que las personas encargadas de aplicar la referida convención y la legislación interna en la materia, deberán colaborar de manera efectiva en el desarrollo de medios y recursos diseñados para facilitar o promover la vida independiente, autosuficiencia e integración total, en condiciones de igualdad, a la sociedad de las personas que viven con discapacidad.
69. La vida independiente e inclusiva en la comunidad es una idea históricamente procedente de las personas con discapacidad, que reivindican ejercer el control sobre la manera en que quieren vivir, mediante la creación de formas de apoyo que potencien el pleno ejercicio de sus derechos. De ahí que las políticas y los planes de acción concretos para lograr la inclusión social de estas personas mediante la promoción de su derecho a vivir de forma independiente representan un mecanismo eficaz en relación con los costos para garantizar el disfrute de los derechos⁴³.
70. Por su parte, la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, establece que tienen derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información mediante cualquier forma de comunicación que les facilite una participación e integración en igualdad de condiciones con el resto de la población y establece medidas tales como: a) facilitar de manera oportuna y sin costo adicional, la información dirigida al público en general en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad; y b) promover la utilización de la lengua de señas mexicanas, el sistema braille y otros modos, medios y formatos de comunicación⁴⁴.

⁴² ONU: Asamblea General (2006). *Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Aprobados el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York, entrando en vigor el 03 de mayo de 2008.

⁴³ ONU: Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018). *Observación general número 5: sobre el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad*. CRPD/C/GC/5. 27 de octubre de 2017.

⁴⁴ Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2018).

Artículo 32. Las personas con discapacidad tienen derecho a la libertad de expresión y opinión; incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información mediante cualquier forma de comunicación que les facilite una participación e integración en igualdad de condiciones que el resto de la población. Para tales efectos, las autoridades competentes establecerán entre otras, las siguientes medidas:

71. Mientras que la Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Coahuila de Zaragoza, prevé que las personas con discapacidad tienen derecho a la libertad de recabar, recibir y facilitar información mediante cualquier forma de comunicación que les facilite una participación e integración en igualdad de condiciones que el resto de la población. Por lo que todas aquellas instituciones que brinden atención al público deberán contar con medios electrónicos para la recepción de quejas, con el objeto de que personas con discapacidad auditiva puedan hacer llegar sus peticiones y en ese sentido, deberán procurar mantener en sus páginas de internet formatos audibles para que la información que en ellas se contenga sea accesible a la comunidad de personas con discapacidad visual⁴⁵.
72. Por ende, es importante reconocer que si bien, no toda diferenciación de trato constituiría una discriminación, los criterios para tal diferenciación deben ser razonables y objetivos⁴⁶, en ese entendido, el personal de la Cuarta Visitaduría Regional de esta Comisión Estatal Protectora de los Derechos Humanos, el pasado 08 de octubre de 2021, realizó una visita de supervisión en las instalaciones del *R. Ayuntamiento de Monclova*, con la finalidad de verificar que la atención brindada a las personas con discapacidad se realiza respetando el derecho a la igualdad y al trato digno.
73. En este punto, resulta importante señalar que cualquier situación material o humana que atente contra la inclusión de las personas con discapacidad es violatoria de los derechos fundamentales a la igualdad y al trato digno, además de que supondría una acción prohibida por la CPEUM y los Convenios Internacionales adoptados por el Estado Mexicano y que, por tanto, resultan de observancia obligatoria en toda la República.

I. Facilitar de manera oportuna y sin costo adicional, la información dirigida al público en general, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad;

II. Promover la utilización de la Lengua de Señas Mexicana, el Sistema Braille, y otros modos, medios y formatos de comunicación, así como el acceso a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluido Internet;

III. Las instituciones a cargo de servicios y programas sociales en materia de discapacidad proporcionarán la información y la asesoría requerida para favorecer su desarrollo e integración social, y

IV. Los medios de comunicación y las instituciones del sector privado que prestan servicios y suministran información al público en general, la proporcionarán en formatos accesibles y de fácil comprensión a las personas con discapacidad.

⁴⁵ Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Coahuila de Zaragoza (2013).

Artículo 49. Las personas con discapacidad tienen derecho a la libertad de expresión y opinión; incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información mediante cualquier forma de comunicación que les facilite una participación e integración en igualdad de condiciones que el resto de la población.

Artículo 50. Todas las instituciones que den atención al público deberán contar con medios electrónicos para la recepción de quejas, con el objeto de que personas con discapacidad auditiva puedan hacer llegar sus peticiones.

Artículo 51. Los números telefónicos, los correos electrónicos, las páginas web, y demás medios electrónicos de las instituciones deberán ser difundidos de tal manera que se brinde una mayor comunicación con la ciudadanía.

Artículo 52. Las instituciones de gobierno estatal y municipal procuraran mantener en sus páginas de internet formatos audibles, para que la información que en ellas se contenga sea accesible a la comunidad de personas con discapacidad visual. En caso de haber mensajes de video, deberá adicionarse un recuadro en el que haya un intérprete de lengua de señas mexicana.

⁴⁶ ONU: Comité de Derechos Humanos (1989). *Observación general número 18: No discriminación*. 37º periodo de sesiones. 10 de noviembre de 1989.

74. Consecuentemente, con la finalidad de analizar las cuestiones relativas a los recursos humanos y la atención brindada a las personas usuarias que pertenecen a este grupo en situación de vulnerabilidad, en el presente sub apartado, abordaremos los temas relativos la mecánica y las condiciones en las que las personas con discapacidad esperan ser atendidas y si el material proporcionado por el personal del *R. Ayuntamiento de Monclova*, para realizar los trámites municipales se ajusta a los parámetros establecidos por la legislación aplicable, para que las personas con alguna discapacidad visual puedan de forma independiente, realizar el pago de sus servicios, solicitud de permisos o cualquier otro trámite municipal que requieran.
75. De tal forma que la referida supervisión realizada por personal de la Cuarta Visitaduría Regional de la CDHEC, aborda lo concerniente a las acciones y omisiones cometidas por el personal encargado de brindar atención a las personas con discapacidad en las instalaciones del *R. Ayuntamiento de Monclova*. Para tal efecto, analizaremos las causas que conducen a la certeza de que, en el presente sub apartado, se actualiza una violación al derecho a la inclusión de las personas que viven con discapacidad.
76. Conforme a lo dispuesto por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en relación a las características con que debe contar el personal del *R. Ayuntamiento de Monclova* que atiende a las personas con discapacidad que acuden a realizar trámites en las instalaciones de la referida presidencia municipal, se deben abstener de actos o prácticas discriminatorias, así como adoptar las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables.
77. Con la finalidad de atender las referidas encomiendas, dentro de la batería de preguntas presentada en la encuesta realizada por personal de la CDHEC a la Subsecretaria del *R. Ayuntamiento de Monclova*, informó que en el recinto se proporcionan los servicios que se encuentran marcados por el Código Municipales, tales como el alumbrado, seguridad, limpieza, etcétera, por lo que las personas usuarias que acuden a las instalaciones de la Presidencia Municipal, lo hacen para realizar trámites, entre los cuales señaló el pago de impuesto a catastro o la solicitud de apoyo social. Al respecto, indicó que cuenten con un módulo de atención ciudadana, en el cual se instruye a los usuarios sobre el trámite solicitado y en caso de no aplicarse al municipio se canaliza al organismo correspondiente.
78. En relación con las condiciones en las cuales se otorga atención a las personas con discapacidad, la referida servidora pública señaló que no es común que las personas usuarias tengan alguna queja respecto al servicio que se les brinda y que son atendidas en el momento en que lo solicitan, sin especificar en promedio cuánto tiempo se tardan en ser atendidas a partir de su ingreso a las instalaciones del *R. Ayuntamiento de Monclova* o el lugar en el cual

esperan su turno.

79. Respecto al tema referente al lenguaje de señas mexicanas y el uso de intérpretes, la servidora pública indicó que el personal no tiene conocimiento del lenguaje de señas mexicanas, ni de lenguas indígenas, puesto que no han recibido a usuarios con lengua indígena. En tal sentido, es importante asentar que, para brindar un adecuado servicio en materia de inclusión y accesibilidad, se debe contar con la facilidad de brindar un intérprete, para lo cual se pueden realizar convenios de colaboración con instituciones para brindar ese servicio o al menos identificar la dependencia que podría apoyar para atender a las personas con algún tipo de discapacidad del habla o auditiva que se presenten a realizar algún trámite.
80. Las manifestaciones expuestas por el personal del *R. Ayuntamiento de Monclova*, generan dudas respecto a cuál es el protocolo específico para atender a una persona con discapacidad que requiera un intérprete, considerando que no se mencionó concretamente alguna institución que presté el referido servicio. Una vez expuesto lo anterior, es evidente que el personal que opera en la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, no cuenta con protocolos de atención específica para la atención de personas con algún tipo de discapacidad.
81. Ahora bien, tomando en cuenta que, en tiempos recientes, el mundo atravesó por una pandemia originada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), se cuestionó a la referida servidora pública del *R. Ayuntamiento de Monclova* respecto a la forma en que se prestaron los servicios que proporciona el municipio, indicando que durante ese periodo no se suspendió ningún servicio, habilitando para tal efecto la asistencia por vía telefónica y redes sociales a través del Departamento de Atención Ciudadana. De igual manera, indicó que se cuenta con filtros sanitarios y medidas de protección, tales como la aplicación de gel antibacterial y la toma de temperatura, además del uso obligatorio de mascarillas faciales conocidas comúnmente como cubrebocas, la sana distancia de 1.5 metros y la sanitización regular de espacios.
82. Derivado de lo antes expuesto, si bien es cierto, la referida servidora pública no señaló específicamente cuáles servicios fueron prestados vía telefónica o por redes sociales en esa época, esta CDHEC valora la manifestación realizada y apunta que, a fin de que el personal respete el derecho a la capacidad jurídica de las personas que viven con discapacidad, en caso de continuar prestando los referidos servicios por los medios señalados, deberán cerciorarse que no representan alguna barrera de acceso para las personas que pertenecen a este grupo en situación de vulnerabilidad.
83. Considerando que el *R. Ayuntamiento de Monclova* se encuentra obligado a brindar las condiciones para que las personas con discapacidad que acuden a realizar trámites a sus

instalaciones puedan realizarlas de manera independiente, a fin de fortalecer su derecho a la igualdad, proporcionando ajustes razonables a las personas que viven con discapacidad teniendo en cuenta los aspectos de tiempo y proporcionando la asistencia técnica que se precise para asegurar su participación efectiva en pie de igualdad con los demás.

84. Por consiguiente, deberán tomarse los ajustes razonables necesarios para brindar las condiciones que permitan que este grupo en situación de vulnerabilidad sea atendido de manera adecuada, en ese sentido, se les invita a que añadan a su plataforma digital las medidas necesarias para que las personas con discapacidad, que así lo requieran, puedan allegarse de la información necesaria para hacer uso de este instrumento de forma independiente y accesible.

85. A manera de conclusión de este apartado, es posible afirmar que el personal del *R. Ayuntamiento de Monclova* no cuenta con un esquema mínimo para valorar los asuntos que son hechos de su conocimiento en los que intervienen personas que viven con algún tipo de discapacidad, considerando que esta CDHEC constató que los formatos para realizar trámites municipales, no son amigables con las personas con discapacidad visual y no se cuenta con protocolo alguno para brindar atención especializada a las personas que pertenecen a este grupo en situación de vulnerabilidad.

b) Capacitaciones y talleres de sensibilización

86. La Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad dispone que las personas encargadas de aplicar la referida convención y la legislación interna en la materia, prioritariamente deberán contar con sensibilización a fin de eliminar prejuicios, estereotipos y otras actitudes que atentan contra el derecho de las personas a ser iguales, propiciando de esta forma el respeto y la convivencia con las personas con discapacidad, así como colaborar de manera efectiva en el desarrollo de medios y recursos diseñados para facilitar o promover la vida independiente, autosuficiencia e integración total, en condiciones de igualdad, a la sociedad de las personas que viven con discapacidad.

87. Mientras que la Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Coahuila de Zaragoza, prevé que las personas con discapacidad temporal no podrán ser objeto de ninguna vulneración, discriminación, ni restricción en el ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales, por lo que se deberán implementar acciones de sensibilización, capacitación y actualización, dirigidos al personal administrativo para la

atención de la población en general⁴⁷.

88. La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre los sujetos y las barreras debidas a la actitud de las personas, por ejemplo las personas con alguna discapacidad visual, cuentan con la limitante de no poder conocer las reglas y normas sin ayuda, a menos que se les sean proporcionadas en lenguaje braille; y las personas con discapacidad auditiva o del habla, generalmente no tienen acceso a un intérprete. Por lo que, el actual enfoque de las personas con discapacidad, como sujetos de derecho, implica la sumatoria de tres aspectos: la deficiencia que puede presentar una persona, su interacción con diversas barreras y sus restricciones a la participación.
89. La interacción con barreras será un factor crucial en cuanto a la eliminación de obstáculos e implica la adopción de medidas que posibilitan el pleno disfrute de los derechos de las personas con discapacidad en igual de condiciones con los demás. En ese sentido, el entorno y los factores contextuales positivos serán decisivos para el impacto deseado, en términos de participación plena y efectiva, en el efectivo goce y ejercicio de las libertades fundamentales de las personas que pertenecen a este grupo en situación de vulnerabilidad.
90. Un enfoque de derechos humanos busca los medios para respetar, promover y garantizar la diversidad humana mediante la creación de condiciones que permitan una participación significativa de los grupos en situación de vulnerabilidad, afirmando su plena inclusión en la sociedad y valorando su participación en igualdad de condiciones. De tal forma que, se impone la necesidad de realizar un importante esfuerzo para alejarnos de los estereotipos, los prejuicios y las actitudes excluyentes.
91. Por ello, se debe apuntar a la remoción de las barreras socioculturales que excluyen a una parte importante de la sociedad y les impide ejercer sus derechos sin discriminación, por lo que resulta necesario trabajar sobre la responsabilidad social del personal que labora en las dependencias municipales, analizar la importancia de su tarea para el resto de la comunidad y hacer especial énfasis en lo imprescindible de la capacitación adecuada para el trabajo que realizan los servidores públicos municipales desde una perspectiva de derechos humanos.
92. Considerando que la formación es fundamental para conseguir una sociedad accesible y facilitar la inclusión de las personas con discapacidad, se propone la construcción de un programa de capacitación para que los servidores públicos que laboran en la Presidencia

⁴⁷ Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Coahuila de Zaragoza (2013). *Artículo 9. Las personas con discapacidad no podrán ser objeto de ninguna vulneración, discriminación, ni restricción en el ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales.*

Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, cuenten con las herramientas necesarias para conocer los límites y obligaciones de su actuar y en ese sentido, poder estar en condiciones de proponer y crear ajustes razonables que sean idóneos y necesarios para el cumplimiento de la función encomendada, pugnando por la integración social

93. La creación de un protocolo específico de atención para las personas que viven con discapacidad, debe ajustarse a los esquemas mínimos internacionales en la materia, además deberá especificar los trámites más recurrentes a las que acuden las personas que pertenecen a este grupo en situación de vulnerabilidad, a fin de comenzar con una propuesta que sirva para ubicar las cuestiones que deben trabajarse para brindar una atención inclusiva con enfoque en derechos humanos.
94. Para lograr una empatía y un ambiente basado en el reconocimiento de la diversidad, los valores y derechos humanos, es ineludible preparar, capacitar o actualizar al personal que labora en la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, sobre el tratamiento o técnicas que se han empleado con éxito en el tratamiento de las personas con discapacidad, para brindar una debida atención, conforme a los requerimientos particulares de cada sujeto. En ese sentido existen varios puntos que deben observarse dentro de las referidas capacitaciones, siendo las siguientes:
95. En primer término, en todo momento los servicios públicos municipales deberán tener en cuenta su obligación de brindar los apoyos apropiados a las personas con discapacidad para que ejerzan sus derechos en el mayor grado posible, para lo cual tiene especial pertinencia el facilitar información y garantizar su comprensión. En relación a la atención prioritaria de las personas con discapacidad, se recomienda que el personal se encuentre atento a que se respete el lugar de las personas que acuden a solicitar los servicios que presta el *R. Ayuntamiento de Monclova*, independientemente de que tenga o no certificado único de discapacidad. Por lo que se sugiere que el personal cuente con una actitud abierta e información clara, a fin de minimizar las situaciones de malestar y tensión en la fila, además se deberá señalar esta prioridad, en formatos accesibles ubicados a la altura adecuada, en los lugares destinados a la espera de atención.
96. En segundo lugar, el asegurar la efectiva comunicación y la utilización de un lenguaje sencillo, a fin de garantizar la comprensión de la información brindada por la persona encargada de atender al público y la fidelidad de las manifestaciones de la persona con discapacidad, por ello, debe procurarse brindar servicios de peritos intérpretes en lenguaje de señas, guía – intérpretes, mediadores u otros medios incluyendo los tecnológicos adecuados que resulten necesarios; si la comunicación se establece a través de lenguaje escrito, se recomienda evitar

tecnicismos, utilizar letra clara y un formato que facilite la lectura y comprensión.

97. En tercer lugar, es importante que el personal cuente con disponibilidad de tiempo para comunicarse de manera efectiva, por lo que se sugiere aplicar ajustes que resulten necesarios, por ejemplo: a) en el caso de que quien acude a realizar alguna consulta es una persona con discapacidad psicosocial, debe dotársele del tiempo necesario para explicar el procedimiento, con un lenguaje sencillo y claro; y b) en el caso de que quien se presente sea una persona con discapacidad auditiva que realiza lectura labial, se precisará que el personal se ubique dentro del campo visual de la persona, articule y module las palabras correctamente a un ritmo moderado, con o sin voz, por pedido expreso de la persona.
98. La forma de comunicar es importante, por eso se recomienda que se consulte con la persona usuaria, el modo o medio en que requiere o prefiere recibir la información, no dando por supuesto preferencias o modalidades, por lo que se deberá adaptar el lenguaje utilizado en función de circunstancias tales como la edad, el grado de madurez, el nivel educativo, la capacidad intelectual, la situación de discapacidad o las condiciones socioculturales; por lo que se sugiere que las preguntas e información que se brinde se realice en forma clara y con una estructura sencilla, evitando la pérdida del rigor técnico, en caso de malos entendidos deberán buscarse alternativas de comunicación.
99. Desde la primera intervención, se recomienda consultar a la persona sobre la necesidad de contar con algún tipo de apoyo, por lo que deberán recabarse los elementos necesarios para diseñar una estrategia adecuada para brindar la atención inclusiva en igualdad de condiciones; por lo que es necesario utilizar el método de escucha activa de la persona usuaria y considerar su opinión como parte preponderante en la decisión que se adopte. De tal forma que, los servidores públicos municipales deben actuar en consecuencia a las expresiones de voluntad de las personas con discapacidad que atienden, conforme a los modos de comunicación específicos.
100. Resulta de suma importancia recordar que, si bien es cierto, las personas con discapacidad, generalmente, se acompañan por un familiar, amigo o persona de confianza para la realización de sus trámites, para lograr una verdadera inclusión en la sociedad, es necesario brindar un espacio para brindarles una debida atención para que realicen sus trámites de forma independiente, por lo que los funcionarios del *R. Ayuntamiento de Monclova* deben estar preparados para asesorar, apoyar y manejar herramientas que permitan una atención de calidad, partiendo desde valores básicos, como el respeto, la empatía y la asertividad.
101. Por ende, si la persona que vive con discapacidad acude acompañada, se recomienda que los servidores públicos municipales se dirijan directamente a la persona que acude a solicitar el

servicio y no a su acompañante o intérprete, evitando así la tercerización en el manejo de la información; a fin de que se reconozca su individualidad y sea más fácil conocer cuál es el ajuste que necesita, cuál le resulta más cómodo y conveniente, para evitar toda invasión corporal.

102. Es preciso reconocer que a fin de que la aplicación del referido protocolo sea efectiva, el personal de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, debe encontrarse debidamente preparado para brindar una debida atención a las personas que pertenecen a este grupo en situación de vulnerabilidad, por lo tanto, mientras que el referido protocolo es creado y aplicado, los cursos de capacitación y sensibilización resultan ser una herramienta necesaria para proteger los derechos humanos de las personas con algún tipo de discapacidad.
103. Conforme a las ideas anteriormente planteadas y a fin de atender el tema que se establece en el presente sub apartado, dentro de la batería de preguntas presentada en la encuesta realizada por personal de la CDHEC a la Subsecretaria del *R. Ayuntamiento de Monclova*, se le realizaron cuestionamientos encaminados a conocer las capacitaciones que se han otorgado a los servidores públicos que laboran en la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza.
104. Al respecto, la referida servidora pública municipal especificó que el personal que labora en el municipio se encuentra capacitado y ha tomado talleres de sensibilización para brindar atención a las personas con discapacidad. Aunado a lo anterior, indicó que cuentan con un transporte público acondicionado para permitirles abordar y trasladarse a las personas que viven con discapacidad y que sus trabajadores han recibido talleres informativos sobre la atención a este grupo en situación de vulnerabilidad. No obstante, la referida servidora pública fue omisa en hacer referencia a los temas sobre los que versan los talleres, cursos y pláticas informativas que afirmó recibe el personal que labora en el municipio de Monclova, en materia de inclusión y accesibilidad de las personas con discapacidad.
105. En relación con la pregunta relativa al lenguaje de señas mexicanas, refirió que no contaban con servidores públicos municipales que tuvieran conocimiento de este lenguaje. Aunado a lo anterior, refirió que tenía conocimiento del contenido de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y la Ley para el Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad en el Estado de Coahuila de Zaragoza.
106. En concordancia con lo antes expuesto, es evidente que los citados instrumentos

internacionales son una herramienta indispensable para los servidores públicos que brindan atención a las personas con discapacidad y resulta preocupante que el personal del *R. Ayuntamiento de Monclova*, señale conocer el contenido de los citados instrumentos, sin embargo, en caso de requerirse, se carece de personal capacitado en el lenguaje de señas mexicanas o la facilidad institucional para proporcionar un intérprete, lo que consecuentemente evidencia que no se cuenta con protocolos específicos para la atención de personas con algún tipo de discapacidad que acuden a realizar trámites a las oficinas municipales.

107. El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, especifica que mientras que los centros de trabajo no cuenten con la accesibilidad necesaria para que personas con discapacidad laboren en las mismas, lo anterior seguirá siendo una excusa para que los empleadores no contraten a personas con discapacidad, por eso es fundamental que todos los espacios sean accesible⁴⁸. En el presente caso, se advierte que la citada servidora pública indicó que en el *R. Ayuntamiento de Monclova* si laboran personas con discapacidad, sin embargo, fue omisa en indicar las labores que realizan o documentar sus manifestaciones, aunado a que de la supervisión realizada se advirtió que las instalaciones no cuentan con las condiciones mínimas para cumplir la finalidad dispuesta por el referido Comité.

108. En tal sentido, resulta indispensable retomar lo expuesto por el artículo 16 de la Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Coahuila de Zaragoza, las autoridades estatales y municipales deben garantizar una inclusión laboral de las personas con discapacidad. Por lo que, en el marco del derecho a la igualdad y la no discriminación de las personas con discapacidad, lo dispuesto por el referido artículo guarda relación con lo dispuesto con el artículo quinto transitorio en relación a que, las autoridades municipales deben contar con al menos un servidor público en materia de lenguaje de señas, no obstante, se advirtió que el *R. Ayuntamiento de Monclova* no cuenta con una persona con conocimientos de lenguaje de señas mexicanas.

109. Por lo tanto, es indispensable la programación de cursos de capacitación para funcionarios que se desempeñen en la atención y asistencia al público, es un tema que debe atenderse prioritariamente. En ese sentido, la capacitación debe girar en torno a la atención inclusiva para personas con discapacidad, abordando temas tales como derechos y deberes en el ejercicio de sus funciones, el respeto a la dignidad humana, la prohibición de conductas discriminatorias, negociación y mediación, los cuales deberán ir acompañados de talleres de carácter práctico encaminados a la calidad de atención para los diferentes tipos de discapacidad. Los referidos temas deben ser otorgados, en primer lugar, a las personas que se encuentran en el área de

⁴⁸ ONU: Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018). *Observación general número 5: sobre el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad*. CRPD/C/GC/5. 27 de octubre de 2017.

atención al público.

110. Consecuentemente, para esta CDHEC también resulta de importancia que los servidores públicos que se encuentran laborando en el *R. Ayuntamiento de Monclova* cuenten, a su vez, con cursos de sensibilización para la atención a grupos en situación de vulnerabilidad, tomando en cuenta que el enfoque de derechos humanos en la atención a grupos en situación de vulnerabilidad resulta de vital importancia para evitar circunstancias que puedan derivar en ulteriores violaciones a derechos humanos derivado de presuntas prácticas discriminatorias.

111. Aunado a lo antes señalado, a fin de asegurar que el servicio se otorgue conforme a los principios de equidad, justicia social, igualdad de oportunidades, respeto a la dignidad inherente y autonomía individual, así como a la participación e inclusión plenas y efectivas, respeto por la diferencia y la aceptación de la discapacidad como parte de la diversidad y condición humana, se debe prever que el personal municipal, asegure una ruta accesible para la inclusión de las personas con discapacidad, lo que implica que se deben eliminar las barreras para obstaculizar el acceso en igualdad a los beneficios de ley y justicia para hacer valer sus derechos.

1.2. Estudio de una transgresión del derecho de las personas con discapacidad para acceder a instalaciones adecuadas y espacios públicos

112. Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, con esta frase la Declaración Universal de los Derechos Humanos resalta el carácter inter independiente e indivisible de los derechos humanos, es decir, se considera que no se puede lograr el pleno goce del derecho a la vida, si se es privado de otros derechos. Las personas con algún tipo de discapacidad se consideran titulares de los mismos derechos que los demás ciudadanos, no obstante, a pesar de la existencia de normas internas que regulan sus derechos, en general, la ausencia de protocolos de actuación en la materia coloca a las personas con discapacidad en situación de desigualdad de oportunidades frente al resto de la población.

113. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad señala que los Estados deben adoptar las medidas que proceda para asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás. En ese mismo tenor, la Asamblea General de la ONU reiteró la responsabilidad de los gobiernos de eliminar o facilitar la eliminación de las barreras y obstáculos que se oponen a la plena integración de la sociedad de las personas con discapacidad y apoya los esfuerzos de los gobiernos por formular políticas

nacionales para alcanzar objetivos concretos a ese respecto⁴⁹.

114. En la observación número 6, el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad se pronunció en el sentido de que la accesibilidad es una condición previa y un medio para lograr la igualdad de hecho para todas las personas con discapacidad⁵⁰. Por lo anterior, es posible afirmar que la obligación de mejorar la situación de las personas con discapacidad recae directamente en el Estado.
115. Consecuentemente, el modelo de discapacidad basado en los derechos humanos implica pasar del paradigma de la adopción de decisiones sustantivas a otro que se base en el apoyo para tomarlas⁵¹, por lo tanto, se deberá promover la realización progresiva de los derechos correspondientes en toda la medida que lo permitan los recursos disponibles, en el caso de este grupo en situación de vulnerabilidad, la obligación consiste en adoptar medidas positivas para reducir las desventajas estructurales y para dar el trato preferente apropiado a las personas con discapacidad.
116. En su observación general número 5, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales subraya que se considera como discriminación “la segregación y el aislamiento conseguidos mediante la imposición de impedimentos físicos y sociales”, en ese sentido, apunta que el derecho a un nivel de vida adecuado incluye la disponibilidad de servicios de apoyo y de recursos y tecnologías auxiliares que respeten plenamente los derechos humanos⁵².
117. Para lograr un mejor entendimiento de lo que implica el derecho a la accesibilidad de las personas que viven con discapacidad, se abordará lo concerniente a la infraestructura de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, por lo que se consideraran los aspectos estructurales mínimos necesarios para atender adecuadamente a las personas que conforman este grupo en situación de vulnerabilidad y apoyar su participación en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás, partiendo de la premisa relativa a que la igualdad y la no discriminación son principios básicos del derecho internacional de los derechos humanos.

⁴⁹ ONU: Asamblea General (1994). *Hacia la plena integración en la sociedad de personas con discapacidad: Un programa de acción mundial permanente*. Resolución A/RES/48/99. Cuadragésimo octavo periodo de sesiones. 11 de marzo de 1994.

⁵⁰ ONU: Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018). *Observación general número 6: sobre la igualdad y la no discriminación*. CRPD/C/GC/6. 26 de abril de 2018.

⁵¹ ONU: Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2014). *Observación general sobre el artículo 12: Igual reconocimiento como persona ante la ley*. 11° periodo de sesiones. CRPD/C/11/4. 30 de marzo a 11 de abril de 2014.

⁵² ONU: Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018). *Observación general número 5: sobre el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad*. CRPD/C/GC/5. 27 de octubre de 2017.

118. La accesibilidad es una característica de los espacios, elementos constructivos o el mobiliario que permite su uso con seguridad a cualquier persona, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial, por lo tanto, la accesibilidad permite: a) Llegar a todos los lugares y edificios sin sobreesfuerzos; b) Acceder a todos los establecimientos en los que se ofrecen servicios y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad; c) Hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos con comodidad.
119. En el presente apartado, nos referiremos a las barreras arquitectónicas que presentan los edificios públicos municipales, que limitan el libre tránsito de las personas con movilidad reducida, debido a una limitación física, sensorial o intelectual, considerando que estas barreras implican una dificultad o imposibilidad en la lucha contra la marginación y/o pérdida de la calidad de vida.
120. La Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Coahuila de Zaragoza, prevé que las personas con discapacidad tienen derecho a la accesibilidad universal en condiciones dignas y seguras en espacios públicos, otorgando a las entidades de la administración pública estatal y municipal vigilar el cumplimiento de las disposiciones en materia de accesibilidad, desarrollo urbano y vivienda, las cuales deberán adecuarse a las normas oficiales mexicanas que expidan las autoridades competentes, para el aseguramiento de la accesibilidad a las personas con discapacidad y aquellos que ya están construidos deberán realizar los ajustes razonables⁵³.
121. El referido ordenamiento, dispone que, para asegurar la accesibilidad en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano y los espacios públicos, se deberá incluir el uso de señalización visual y auditiva, así como brindar facilidades arquitectónicas, permitir el acceso de perros guías o animales de servicio y que la adecuación de las instalaciones públicas sea progresiva. A su vez, establece que las autoridades estatales y municipales establecerán en sus programas de obras públicas y desarrollo urbano e incluirán dentro de su presupuesto la realización gradual de programas adicionales y estrategias para lograr la accesibilidad universal en la vía pública, en base a las normas internacionales y nacionales en cuanto a su diseño y señalización.⁵⁴

⁵³ Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Coahuila de Zaragoza (2013).

Artículo 28. "Las personas con discapacidad tienen derecho a la accesibilidad universal en condiciones dignas y seguras en espacios públicos ... Los edificios públicos según el uso al que serán destinados, deberán adecuarse a las Normas Oficiales Mexicanas que expidan las autoridades competentes, para el aseguramiento de la accesibilidad a las personas con discapacidad y aquellos que ya están construidos deberán realizar los ajustes razonables."

⁵⁴ Ley para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Coahuila de Zaragoza (2013).

Artículo 29. Para asegurar la accesibilidad en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano y los espacios públicos, se contemplarán entre otros, los siguientes lineamientos:

I. Que sea de carácter universal, obligatorio y adaptado para todas las personas;

II. Que incluya el uso de señalización, visual y auditiva facilidades arquitectónicas, tecnologías, información, sistema braille, lengua de señas mexicana, ayudas técnicas y otros apoyos;

122. En este punto, conviene señalar que las obligaciones relacionadas con la accesibilidad se refieren a los grupos y deben aplicarse de forma gradual, sin condiciones; mientras que las obligaciones derivadas de los ajustes razonables, son individualizadas, aplicadas inmediatamente a todos los derechos y pueden verse limitadas por la desproporcionalidad. De tal forma que dado que la realización gradual de la accesibilidad en el entorno construido puede llevar tiempo, cabe utilizar ajustes razonables, como medio para facilitar el acceso a una persona, por ser una obligación inmediata.
123. Consecuentemente, derivado de la inspección realizada por personal de la Cuarta Visitaduría Regional de la CDHEC, se advirtió que las instalaciones del *R. Ayuntamiento de Monclova* no cumplen con las disposiciones internacionales, nacionales y locales en materia de accesibilidad, por lo tanto, las referidas omisiones violentan el derecho a la igualdad y al trato digno de las personas con discapacidad al actualizar el supuesto de transgresión a su derecho para acceder a las instalaciones adecuadas y espacios públicos.
124. Es preciso abordar el contenido del acta circunstanciada levantada por personal de la CDHEC (evidencia contenida en el numeral 6), de la cual se desprende que dentro de las respuestas otorgadas por la Subsecretaria del *R. Ayuntamiento de Monclova*, derivadas de la batería de preguntas realizada por personal de la Cuarta Visitaduría Regional, la referida servidora pública señaló que no conocía el contenido de las normas oficiales mexicanas en materia de accesibilidad de las personas con discapacidad.
125. Sobre este punto, el personal detectó que las instalaciones de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza carecen de aditamentos o información para el libre tránsito de las personas que viven con discapacidad, aunado a lo anterior no cuentan con señalamientos incluyentes, por lo que al no ser fácilmente accesibles no se ajustan a los parámetros internacionales para el libre tránsito de las personas que pertenecen a este grupo en situación de vulnerabilidad.
126. Entonces, considerando que la accesibilidad es una condición necesaria para que las personas con discapacidad participen plenamente en todos los aspectos de la vida y que, para ellas, la arquitectura de los edificios públicos puede representar un obstáculo para su libre acceso y movilidad, la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza debe garantizar el

III. Que permitan el acceso a perros guía o animales de servicio; y

IV. Que la adecuación de las instalaciones públicas sea progresiva.

Artículo 30. Las autoridades estatales y municipales establecerán en sus programas de obras públicas y desarrollo urbano, e incluirán dentro de su presupuesto la realización gradual de programas adicionales y estrategias para: "...II. Lograr la accesibilidad universal en la vía pública, en base a las normas internacionales y nacionales en cuanto a su diseño y señalización..."

acceso a todo tipo de instalaciones a fin de asegurar este derecho.

127. Las anteriores consideraciones, son resultado del análisis de las evidencias recabadas por personal de la Cuarta Visitaduría Regional de la CDHEC, en las cuales se contrastaron las condiciones estructurales del *R. Ayuntamiento de Monclova*, conforme a lo dispuesto por la Norma Oficial Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006 que se relaciona con las especificaciones de accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos al servicio público.

128. En relación a la infraestructura de las instalaciones, en la cual se abordará lo referente a: las rampas de acceso, manija de las puertas, señalética, luminosidad y contraste en puertas transparentes, puertas de acceso, pasillos centrales y libres de obstáculos, sanitarios y lavamos, lugares de estacionamiento, altura de los módulos de atención, limpieza e infraestructura de las áreas y niveles del edificio.

129. Respecto a las rampas de acceso, la NMX en comento, dispone que se instalarán preferentemente cercano a las esquinas de la calle y deberán contar con un ancho libre mínimo de 0.90 metros, a su vez con pasamanos continuos en ambos lados de la rampa, colocados a una altura de entre 0.80 metros y 0.90 metros, medidos a partir del acabado de la rampa hasta el plano superior del pasamanos, con una prolongación horizontal de longitud mínima de 0.30 metros, a la altura de colocación de entre 0.80 metros y 0.90 metros del nivel del piso, antes de comenzar y después de finalizar la rampa, además al finalizar la prolongación horizontal el pasamanos debe tener un remate, es decir, curvar el tubo hacia la pared o el piso y el pasamanos debe ser continuo cuando el descanso entre dos tramos sea menor a 1.20 metros de longitud.

130. Derivado de la supervisión realizada por personal de la CDHEC se desprende que el *R. Ayuntamiento de Monclova* cuenta con tres rampas de acceso, construidas en cemento, dos de ellas ubicadas en la banqueta con medidas aproximadas de 1.5 metros de ancho por 2 metros de largo. Mientras que la tercera se encuentra localizada en la entrada del edificio municipal, la cual cuenta con dos secciones, en un inicio mide aproximadamente 3 metros de largo y la segunda sección 5 metros de largo, ambas por un metro de ancho y se destaca que para el ingreso de las personas por la puerta principal del edificio se cuenta con una pequeña rampa ubicada en el cajón de estacionamiento exclusivo.

131. Consecuentemente, es evidente que las rampas de acceso que se encuentran en la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, cumplen con las medidas señaladas por la norma oficial mexicana, puesto que el ancho de las mismas es superior al

mínimo establecido por la norma que es de 0.90 metros, no obstante, carecen de las características señaladas en la NMX, considerando que ninguna cuenta con pasamos y sólo las que se encuentran ubicadas en la banqueta del cruce de las calles Venustiano Carranza e Ignacio Zaragoza del edificio presentan la simbología necesaria en la superficie, aunado a que, aquella ubicada en la entrada de la Presidencia Municipal de Monclova, no cuenta con un descanso entre ambos tramos o secciones de la rampa.

132. Por consiguiente, se concluye que las rampas de acceso, no cubren los elementos mínimos señalado por la norma oficial mexicana, además todas requieren mantenimiento de pintura y estructura, lo que dificulta que una persona con discapacidad que se desplaza en silla de ruedas pueda acceder al interior del edificio, incluso resultan un obstáculo al libre acceso de las personas que utilizan bastón o viven con alguna discapacidad visual.
133. En cuanto a los cajones de estacionamiento, la norma oficial mexicana dispone que cuando existan cajones de estacionamiento se debe contar con 4% del total, mínimo 1, ubicado cerca o adyacente a la entrada accesible, con un ancho mínimo de 3.80 metros por 5.00 metros de longitud. En caso de que haya dos cajones de estacionamiento, estos podrán compartir una circulación central, respecto al ancho de los dos cajones y circulación central debe tener mínimo 6.20 metros y el ancho de la circulación debe ser mínimo de 1.20 metros y su superficie debe tener un aviso visual y/o táctil. Además, contará con un símbolo de accesibilidad para reservar el cajón de estacionamiento en la superficie del piso, el cual debe tener mínimo 1.00 metros de sus lados, ubicarse centrado en el cajón y de color que contraste la superficie del piso.
134. Al momento de realizar la supervisión por parte del personal de la CDHEC se observó que la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, únicamente cuenta con un cajón de estacionamiento exclusivo para las personas con algún tipo de discapacidad, mismo que si bien cumple con las medidas establecidas por la NMX, carece de la simbología necesaria en la superficie del piso. En tal sentido, al tratarse de un edificio municipal en el cual se atiende a usuarios que realizan diversos trámites, se concluye que un cajón de estacionamiento exclusivo, resulta insuficiente, lo que origina que las personas que pertenecen a este grupo en situación de vulnerabilidad busquen algún lugar disponible, pudiendo encontrarse alejado a la entrada del edificio; por lo que es evidente que no se cumple con las características mínimas establecidas por la norma oficial mexicana.
135. En relación con el acceso principal, la norma oficial mexicana dispone que las puertas deben contar con mínimo 0.90 metros de ancho libre para que todas las personas puedan acceder y establecer la especificación de área libre de paso, asimismo las puertas abatibles manuales o

herrajes, entre ellos manijas, cerraduras, picaportes, jaladeras y barras, deben colocarse a una altura de entre 0.90 metros y 1.20 metros sobre el nivel del piso terminado; que aquellos destinados a la retención, como cerraduras o pasadores, deben estar colocados a una altura de entre 0.90 metros y 1.05 metros sobre el nivel del piso.

136. Mientras que las jaladeras en las puertas deben ubicarse principalmente en la cara hacia donde abate la puerta y cumplir con el inciso de pasamanos o barras de apoyo, además deben tener mínimo 0.30 metros de longitud horizontal colocadas a 0.20 metros de separación del plano horizontal de la puerta y a una altura de 0.80 metros y 0.90 metros del nivel del piso. De igual manera señala que las puertas con paneles transparentes vidriados deben identificarse con avisos visuales ubicados a una altura de entre 1.20 metros y 1.50 metros desde el nivel del piso o contrastes con luminosidad, color y texturas en umbrales de puerta y/o áreas de aproximación, mismas que a su vez deberán ser identificables con el entorno inmediato con marcos de color contrastante.
137. Derivado de la inspección realizada por personal de la Cuarta Visitaduría Regional de la CDHEC se desprende que el *R. Ayuntamiento de Monclova* cuenta con dos áreas de acceso, una ubicada en la calle Ignacio Zaragoza, que conduce al área de recepción, cuenta con dos escaleras a los lados con 12 escalones cada una y una puerta de cristal a dos hojas, cada hoja mide aproximadamente 70 centímetros de ancho; al momento de la supervisión este ingreso se encontraba cerrado con motivo de la pandemia. El segundo acceso, se encuentra ubicado en la calle Venustiano Carranza, el referido acceso se compone por dos puertas de cristal, ambas a dos hojas con una medida aproximada de 70 centímetros de ancho y jaladeras para el ingreso, mismas que se encontraban a una altura de aproximadamente 70 centímetros, lo que las coloca a una altura aceptable en relación al nivel del piso y se destaca que al contar con palanca se facilita su uso para las personas usuarias.
138. En consecuencia, considerando el material con que se encuentran fabricadas las puertas y toda vez que no se cuenta con los avisos visuales a que se refiere la NMX, es importante que se instalen los referidos avisos para permitir el libre acceso de las personas que viven con discapacidad, mismos que deberán ser identificables con el entorno inmediato en marcos de color contrastante. Aunado a lo anterior, al momento de la visita sólo una de las puertas se encontraba abierta, en ese sentido, ya que cada hoja de la puerta tiene un ancho aproximado de 0.70 metros, es evidente que para que la puerta de acceso cumpla con las especificaciones señaladas en la norma oficial mexicana debería mantener abiertas las dos hojas de la misma, a fin de que una persona con discapacidad motriz que transite en una silla de ruedas lo pueda hacer con facilidad.

139. Respecto al módulo de atención ciudadana y pasillos, la norma oficial mexicana dispone que bajo el módulo debe haber un espacio libre mínimo de entre los 0.73 metros y 0.80 metros de altura y 0.40 metros a 0.45 metros de profundidad. A su vez señala que la distancia en sentido vertical y horizontal de los pasillos deberá permanecer sin ningún obstáculo. En la visita realizada por personal de la CDHEC se observó un módulo de atención ciudadana, localizado en el primer nivel de atención ciudadana, el lugar cuenta con un espacio amplio de aproximadamente 8 metros de largo por 6 de ancho; sin embargo, en ese momento no había personal que otorgara el servicio, tampoco contaba con una sala de espera, ni con un lugar de orientación específico para las personas que viven con discapacidad, aunque la entrevistada señaló que a las personas con discapacidad se les brindaba atención prioritaria.
140. Ahora bien, considerando las observaciones asentadas por el personal de la CDHEC en el acta de supervisión se desprende que el área se observa libre de obstrucciones, puesto que es plana y uniforme, además, la mayoría de las oficinas cuentan con espacio suficiente para la atención de la ciudadanía, puesto que los módulos utilizados para tal efecto, así como los escritorios del personal que labora en las mismas, presentan una altura aceptable considerando los rangos permitidos por la norma oficial mexicana.
141. No obstante, para ingresar a las diversas oficinas que se localizan en el *R. Ayuntamiento de Monclova*, es necesario hacer uso de las escaleras ubicadas en el interior del edificio, lo cual representa un obstáculo para las personas que viven con discapacidad motriz y en específico, el área de atención ciudadana, no cuenta con una casilla ubicada en un nivel distinto, es decir, la atención se brinda a una altura generalizada y, por tanto, materialmente dificultaría su uso por personas que viven con discapacidad, tales como aquellas personas de talla pequeña o que usen silla de ruedas.
142. En cuanto a los servicios sanitarios, la norma oficial mexicana dispone que debe existir cuando menos un sanitario y/o baño accesible, lo que implica que deberá contar con las medidas necesarias para que una persona con discapacidad deba utilizarlo sin enfrentarse a obstáculos. Sobre este punto, señala que contará con la señalización correspondiente (visual y táctil) en la puerta o muro adyacente a la entrada, las puertas deben abatir al exterior del espacio y cumplir con las disposiciones relacionadas con el inciso de puerta y mecanismo de retención, así mismo contará con una dimensión mínima de 0.90 metros de ancho y no debe invadir áreas de aproximación de otro elemento, además cumplirá con la especificación de área libre de paso.
143. Deberá tener un área libre de mínimo 0.90 metros de ancho a un lado del inodoro y mínimo 0.20 metros al lado opuesto del mismo, ambas por el largo del inodoro, frente a este debe tener el ancho del mismo por mínimo 0.90 metros de largo y el cubículo contará con un área mínima libre de 1.70 metros por 1.70 metros. La taza del inodoro debe tener una altura de entre 0.40

metros y 0.50 metros del nivel del piso al asiento, las barras de apoyo horizontal deberán colocarse a una altura entre 0.70 metros y 0.80 metros del nivel del piso.

144. Las barras de apoyo horizontal deben sobrepasar mínimo 0.25 metros del inodoro, en su parte frontal, con una longitud mínima de 0.90 metros y deberá colocarse a 0.45 metros el eje del inodoro, con respecto al paramento del muro cercano, contará con una barra vertical de 0.70 metros de largo y ubicarse en la parte superior de la barra horizontal y a su vez deberá incluir un elemento para colgar muletas, colocado a 1.60 metros de altura adyacente a las barras de apoyo. Por su parte, la descarga del inodoro se ubicará en el lado del área de aproximación y el porta papel sanitario se situará lateral al inodoro y con una separación mínima de 0.15 metros de las barras de apoyo adyacentes en todos los sentidos.
145. En la visita de supervisión realizada por personal de la CDHEC se destaca que el área de servicio sanitario comprende uno destinado a hombres y uno para mujeres, destacando que se encuentra en el segundo nivel del edificio y es utilizado tanto por la ciudadanía como por personal que labora en la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza. Del contenido del acta se desprende que los baños destinados a hombres y mujeres, no cuentan con un cubículo destinado al uso exclusivo de las personas con discapacidad, por lo tanto, carecen de accesorios y espacios para su paso en forma accesible.
146. Considerando que el espacio no permite el ingreso de una persona con silla de ruedas, en virtud de que, su puerta de acceso es de aproximadamente 70 centímetros, aunado a lo anterior, los lavabos se encuentran colocados a una altura aproximada de 80 centímetros sobre el nivel del piso, por lo que no es incluyente, en consecuencia, los servicios sanitarios no cumplen con las disposiciones señaladas en la norma oficial mexicana de referencia, aunado a que se encuentran en el segundo nivel del edificio, lo que materialmente impide que una persona con discapacidad motriz pueda acceder libremente a ellos, considerando que el edificio carece de elevadores que faciliten esa tarea.
147. Por su parte, en relación a la señalética general, la norma oficial mexicana dispone que la señalización se da por medios escritos, gráficos, luminosos o audibles que les sirven de guía para llegar o hacer uso de un espacio o elemento, por ende, su importancia radica en guiar a las personas usuarias. Al respecto, el personal de la Cuarta Visitaduría Regional de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, advirtió que la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, no cuenta con señalización adecuada para guiar a las personas usuarias que viven con discapacidad.
148. Derivado de lo antes expuesto, resulta importante señalar que la inobservancia de los derechos

humanos reconocidos en los instrumentos internacionales, nacionales y locales en materia de inclusión y accesibilidad, conlleva violaciones a los derechos de las personas con discapacidad, puesto que de manera implícita manifiesta que la prestación de servicios no se brinda en igualdad de condiciones; consecuentemente, un enfoque basado en los derechos humanos ofrece estrategias y soluciones que permiten afrontar y corregir las desigualdades, las prácticas discriminatorias y las relaciones de poder injustas que suelen ser aspectos centrales de la inequidad en los resultados sanitarios.

149. Las anteriores consideraciones permiten arribar a la conclusión que el *R. Ayuntamiento de Monclova* fue omiso en proteger el derecho a la igualdad y al trato digno de las personas que viven con discapacidad, ya que no se les brindan las condiciones que aseguren su libre acceso a las instalaciones, además no resultan adecuadas puesto que carecen de lugares exclusivos en el área de sanitarios, estacionamiento y módulos de atención. Por ende, se determina que se deben incrementar los esfuerzos por erradicar prácticas discriminatorias y armonizar los modelos de atención a los estándares de derechos humanos en la materia, en particular, corresponde a las autoridades municipales adecuar las instalaciones a lo dispuesto por la Norma Oficial Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006.

150. La finalidad de las acciones y modificaciones mencionadas, aunado a la sensibilización del personal de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, permitirá generar un ambiente de eficiencia y profesionalismo necesario que permita implementar adecuadamente los mecanismos que esta CDHEC recomienda, a fin de cumplir diligente y adecuadamente con la función encomendada, y en consecuencia respetar los principios básicos reconocidos por la CPEUM, así como la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, la Convención Americana sobre Derechos Humanos, según se expuso anteriormente en el apartado de fundamentación.

151. Por lo tanto, tal y como se expuso en el Informe sobre Inclusión y Accesibilidad de las Personas con Discapacidad en las Presidencias Municipales de Coahuila, las autoridades del *R. Ayuntamiento de Monclova* incumplieron con las obligaciones que derivan de su encargo, violentando con su actuar el derecho a la igualdad y al trato digno al transgredir el derecho de las personas con discapacidad para acceder a instalaciones adecuadas y espacios públicos, ya que todo servidor público tiene la obligación de realizar con la debida eficiencia el desempeño de su empleo, cargo o comisión, lo que no aconteció en el presente caso, al quedar acreditado que el personal municipal incumplió con las relativas a la inclusión y accesibilidad de las personas que viven con discapacidad.

2. Reparación del daño

152. Un Estado constitucional y democrático, garante de la protección de los derechos humanos, tiene la responsabilidad y la obligación de responder a las víctimas de violaciones causadas por la acción y omisión de los servidores públicos, mediante una reparación integral del daño⁵⁵. Por lo anterior, se destaca la importancia de emitir la presente Recomendación, la cual estriba no tan solo para restituir los derechos de las personas con discapacidad o para señalar a las autoridades responsables de las violaciones de sus derechos humanos, sino más bien, en dar a conocer las irregularidades que estructuralmente presentan las actuaciones de la autoridad.
153. Es de suma importancia señalar que la presente recomendación fue iniciada de oficio y por lo tanto, reconoce que las personas que viven con discapacidad que acuden al *R. Ayuntamiento de Monclova* a realizar sus trámites se vuelven víctimas, toda vez que ha quedado demostrado que las instalaciones de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, no se encuentran ajustadas a las normas internacionales, nacionales y locales en materia de inclusión y accesibilidad de las personas con discapacidad, por lo tanto, resulta procedente y necesario emitir la presente Recomendación.
154. Desde una perspectiva universal, en el año de 2005, las Naciones Unidas establecieron un precedente fundamental en materia de reparación integral, la resolución *“Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones”*⁵⁶, el cual dispone que:
- “...conforme al derecho interno y al derecho internacional, y teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, se debería dar a las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario, de forma apropiada y proporcional a la gravedad de la violación y a las circunstancias de cada caso, una reparación plena y efectiva [...] en las formas siguientes: restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición.” (Principio núm. 18).
155. El citado instrumento internacional refiere a su vez que una reparación adecuada, efectiva y rápida tiene por finalidad promover la justicia, remediando las violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos o las violaciones graves del derecho internacional humanitario y establece que la reparación ha de ser proporcional a la gravedad de las violaciones y al daño sufrido, conforme a su derecho interno y a sus obligaciones jurídicas internacionales, por lo que, los Estados concederán reparación a las víctimas por las acciones

⁵⁵ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2010). *Reparación del daño: obligación de justicia*. Revista de Derechos Humanos, Distrito Federal, México.

⁵⁶ Asamblea General de las Naciones Unidas, *“Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones”*. Resolución 60/147 aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2005.

u omisiones que puedan atribuirse al Estado.

156. Es preciso determinar el concepto de reparación integral mismo que deriva del artículo 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos⁵⁷, el cual establece que cuando decida que hubo violación de un derecho o libertad protegido en esta Convención, la Corte dispondrá que se garantice al lesionado en el goce de su derecho o libertad conculcados y si ello fuere procedente, “*se reparen las consecuencias de la medida o situación que ha configurado la vulneración de esos derechos y el pago de una justa indemnización a la parte lesionada*”⁵⁸.
157. La reparación de daño abarca la acreditación de daños en la esfera material (daño material) e inmaterial (daño moral), y el otorgamiento de medidas tales como: a) la investigación de los hechos; b) la restitución de derechos, bienes y libertades; c) la rehabilitación física, psicológica y social; d) la satisfacción, mediante actos en beneficio de las víctimas; e) las garantías de no repetición de las violaciones; y f) la indemnización compensatoria por daño material e inmaterial (Calderón, 2013)⁵⁹.
158. En el marco nacional, la reparación del daño toma el rango de derecho humano y se encuentra establecido por la CPEUM en su artículo 1°, párrafo tercero, el cual prevé la reparación de las violaciones a los derechos humanos de conformidad a como lo establezcan las leyes y consecuentemente, se menciona en los artículos 17 y 20 apartado C⁶⁰. A su vez, esta garantía es retomada en el último párrafo del artículo 109 de la CPEUM (antes ubicada en el artículo 113) cuya ley reglamentaria se denomina *Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado*, en la que su artículo 2°, segundo párrafo, define que será aplicable para cumplimentar las Recomendaciones de los Organismos Públicos de los Derechos Humanos⁶¹.

⁵⁷ OEA (1969). *Convención Americana sobre Derechos Humanos*. Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos. San José, Costa Rica.

Artículo 63.1. Cuando decida que hubo violación de un derecho o libertad protegidos en esta Convención, la Corte dispondrá que se garantice al lesionado en el goce de su derecho o libertad conculcados. Dispondrá asimismo, si ello fuera procedente, que se reparen las consecuencias de la medida o situación que ha configurado la vulneración de esos derechos y el pago de una justa indemnización a la parte lesionada.

⁵⁸ Calderón, J. (2015). *La evolución de la “Reparación Integral” en la Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Colección Sistema Interamericano de Derechos Humanos, México.

⁵⁹ Calderón, J. (2013). *La reparación integral en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos: estándares aplicables al nuevo paradigma mexicano*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, Fundación Konrad Adenauer.

⁶⁰ CPEUM (1917).

Artículo 1. “...el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley...”

Artículo 17. “...El Congreso de la Unión expedirá las leyes que regulen las acciones colectivas. Tales leyes determinarán las materias de aplicación, los procedimientos judiciales y los mecanismos de reparación del daño. Los jueces federales conocerán de forma exclusiva sobre estos procedimientos y mecanismos.

Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial...”

Artículo 20. C. De los derechos de la víctima o del ofendido:

... IV. Que se le repare el daño...”

⁶¹ Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado (2004).

159. Por lo tanto, resulta aplicable como legislación secundaria, la Ley General de Víctimas, misma que obliga a los diferentes entes públicos y privados, según sea el caso, a velar por la protección de víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia y reparación integral. El referido ordenamiento en su artículo 2°, establece como objeto de la ley, el reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos⁶².
160. De conformidad a lo dispuesto por el artículo 4° de la referida Ley General de Víctimas, se otorgará la calidad de víctima a aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general, cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidas en la CPEUM y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte y como víctimas indirectas a los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella⁶³.
161. A su vez, el referido ordenamiento establece en su artículo 7° que los derechos de las víctimas que prevé la referida Ley son de carácter enunciativo y deberán ser interpretados de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, los tratados y las leyes aplicables en materia de atención a víctimas, favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia a sus derechos, estableciendo entre los derechos enumerados a una investigación pronta y eficaz que lleve, en su caso, a la identificación y enjuiciamiento de los responsables de violaciones al Derecho Internacional de los derechos humanos, y a su reparación integral⁶⁴.

Artículo 2. "...Los preceptos contenidos en el Capítulo II y demás disposiciones de esta Ley serán aplicables, en lo conducente, para cumplimentar los fallos de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, así como las recomendaciones de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, aceptadas por los entes públicos federales y por el Estado Mexicano en su caso, en cuanto se refieran al pago de indemnizaciones..."

⁶² Ley General de Víctimas (2013).

Artículo 2. El objeto de esta Ley es:

"... I. Reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, debida diligencia y todos los demás derechos consagrados en ella, en la Constitución, en los Tratados Internacionales de derechos humanos de los que el Estado Mexicano es Parte y demás instrumentos de derechos humanos; ..."

⁶³ Ley General de Víctimas (2013).

Artículo 4. Se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte.

Son víctimas indirectas los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella ..."

⁶⁴ Ley General de Víctimas (2013).

Artículo 7. Los derechos de las víctimas que prevé la presente Ley son de carácter enunciativo y deberán ser interpretados de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, los tratados y las leyes aplicables en materia de atención a víctimas, favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia de sus derechos. Las víctimas tendrán, entre otros, los siguientes derechos:

162. En el ámbito Local, la Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza, establece en su artículo 1° que el referido ordenamiento contiene disposiciones de orden público, interés social y observancia obligatoria para el Estado de Coahuila de Zaragoza en materia de atención, protección, ayuda, asistencia y reparación integral de personas víctimas por la comisión delitos y violaciones a los derechos humanos⁶⁵.
163. Posteriormente, el citado ordenamiento estatal en su artículo 4° establece que podrá considerarse como víctima a una persona, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al responsable y de la relación familiar entre éste y la víctima, así como a los grupos, comunidades y organizaciones sociales que hubieren sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos colectivos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos humanos⁶⁶.
164. El 1° de marzo de 2019 se publicó en el Periódico Oficial de Coahuila, la *Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado y Municipios de Coahuila de Zaragoza*, y en su artículo 2° establece que la ley es aplicable para cumplimentar las Recomendaciones emitidas por la CDHEC⁶⁷. Por consiguiente, la presente recomendación expone lo referido a las medidas que conforman una reparación integral señaladas en la *Ley General de Víctimas* y la *Ley de Víctimas del Estado de Coahuila de Zaragoza*, así como en los diversos instrumentos internacionales, tomando en cuenta que el derecho a la reparación es uno de los pilares básicos de un régimen democrático.
165. Entonces, con la finalidad de establecer lineamientos que permitan disponer de las medidas necesarias para reparar integralmente el daño a las víctimas, se recomienda se tomen en cuenta los parámetros nacionales e internacionales sobre reparación integral del daño. En consecuencia, debido a las circunstancias específicas del caso, las víctimas tienen derecho a que se le repare de manera integral y efectiva, el daño sufrido, lo que se puede otorgar en

“... I. A una investigación pronta y eficaz que lleve, en su caso, a la identificación y enjuiciamiento de los responsables de violaciones al Derecho Internacional de los derechos humanos, y a su reparación integral; ...”

⁶⁵ Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza (2014).

Artículo 1. La presente ley contiene disposiciones de orden público, interés social y observancia obligatoria para el Estado de Coahuila de Zaragoza en materia de atención, protección, ayuda, asistencia y reparación integral de personas víctimas por la comisión de hechos que la ley señale como delito así como por violaciones a los derechos humanos.

⁶⁶ Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza (2014).

Artículo 4. Podrá considerarse “víctima” a una persona, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al responsable y de la relación familiar entre éste y la víctima, así como a los grupos, comunidades u organizaciones sociales que hubieran sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos colectivos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos humanos.

⁶⁷ Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado y Municipios de Coahuila de Zaragoza (2019).

Artículo 2. Las disposiciones contenidas en esta ley serán aplicables, en lo conducente, para cumplimentar los fallos y recomendaciones de los organismos de derechos humanos competentes, aceptadas por los entes públicos estatales y entes públicos municipales, en su caso, en cuanto se refieran al pago de indemnizaciones como reparación de daños causados a particulares, siempre que no deban observarse otras disposiciones.

diversas formas, mediante las medidas de restitución, compensación, rehabilitación, satisfacción y de no repetición, siendo aplicables al presente caso, las siguientes:

a. Rehabilitación

166. Estas medidas de reparación consisten en el conjunto de estrategias, planes, promoción y acciones de carácter jurídico, médico, psicológico y social, dirigido al restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas, además de buscar facilitar a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causas del hecho punible o de las violaciones a derechos humanos.
167. En este sentido, según lo señala el artículo 62 de la Ley General de Víctimas⁶⁸ y el artículo 44 de la Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza⁶⁹, entre las medidas de rehabilitación reconocidas por la legislación nacional y local, se encuentran todas aquellas tendientes a reintegrar a la víctima a la sociedad, incluido su grupo o comunidad. Por ende, es que esta CDHEC considera que en el presente caso es aplicable solicitar esta medida de reparación considerando que es evidente que la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, requiere brindar atención especializada a las personas con discapacidad, que a su vez conforman un grupo en situación de vulnerabilidad.
168. Por tal motivo, para proteger sus derechos humanos, se debe proceder a la creación de protocolos específicos de atención para atender adecuadamente a las personas que viven con discapacidad, con la finalidad de promover su inclusión, por lo que, en el presente caso, han de ajustarse los protocolos de atención conforme a la legislación internacional, nacional y local en materia de inclusión y accesibilidad.

b. No repetición

169. Las medidas de no repetición o estructurales trascienden a las víctimas y tienen vocación transformadora; su finalidad es prevenir la comisión de futuras violaciones de derechos humanos y modificar la situación estructural que sirvió de contexto a las violaciones en el caso concreto. Estas medidas tienen un alcance o repercusión pública y en muchas ocasiones resuelven problemas estructurales, viéndose beneficiadas no sólo las víctimas del caso, sino también otros miembros y grupos de la sociedad.

⁶⁸ Ley General de Víctimas (2013).

Artículo 62. Las medidas de rehabilitación incluyen, entre otras y según proceda, las siguientes:

“... VI. Todas aquellas medidas tendientes a reintegrar a la víctima a la sociedad, incluido su grupo, o comunidad...”

⁶⁹ Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza (2014).

Artículo 55. Las medidas de rehabilitación incluyen, entre otras y según proceda, las siguientes:

“... VI. Todas aquellas medidas tendientes a reintegrar a la víctima a la sociedad, incluido su grupo, o comunidad ...”

170. Para el cumplimiento de esta medida, es necesario atender a la promoción de la observancia de funcionarios públicos de los diversos Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos y los contemplados en la *CPEUM*, así como a los lineamientos en los que se establecen facultades y obligaciones de las autoridades.

171. En relación con este apartado, tomando en cuenta el artículo 74 fracción VIII y IX de la Ley General de Víctimas⁷⁰, así como lo establecido por el artículo 56 fracciones VIII y IX de la Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza⁷¹, se deberá proporcionar capacitación, profesionalización, actualización y de ética profesional dirigidos al personal del *R. Ayuntamiento de Monclova*, para concientizarlos de las implicaciones que tienen las irregularidades que se cometen durante sus actuaciones y sobre el estricto respeto que deben guardar hacia a los derechos humanos de todas la personas con quienes tratan con motivo de sus funciones, en los temas relativos a:

- a) Perspectiva de género y lenguaje incluyente, dirigido tanto al personal administrativo como a los directivos de las áreas que conforman la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, con el objeto de promover la igualdad y prevenir la discriminación de las personas con discapacidad;
- b) Respeto a conocimientos mínimos en lenguaje de señas mexicanas para brindar una atención especializada y apoyo a las personas con algún tipo de discapacidad auditiva;
- c) En relación a la importancia de su posición como garantes de los derechos humanos de los ciudadanos, teniendo como base principal la sensibilización en

⁷⁰ Ley General de Víctimas (2013).

Artículo 74. Las medidas de no repetición son aquéllas que se adoptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para contribuir a prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza. Estas consistirán en las siguientes: "...

VIII. La educación, de modo prioritario y permanente, de todos los sectores de la sociedad respecto de los derechos humanos y la capacitación en esta materia de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, así como de las fuerzas armadas y de seguridad; ...

IX. La promoción de la observancia de los códigos de conducta y de las normas éticas, en particular los definidos en normas internacionales de derechos humanos y de protección a los derechos humanos, por los funcionarios públicos incluido el personal de las fuerzas armadas y de seguridad, los establecimientos penitenciarios, los medios de información, el personal de servicios médicos, psicológicos y sociales, además del personal de empresas comerciales; ..."

⁷¹ Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza (2014).

Artículo 56. Las medidas de no repetición son aquéllas que se adoptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para contribuir a prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza. Estas consistirán en las siguientes: "...

VIII. Brindar educación, de modo prioritario y permanente, a todos los sectores de la sociedad en materia de derechos humanos, así como la capacitación a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, de las fuerzas armadas y de los cuerpos de seguridad;

IX. Promover la observancia de los códigos de conducta y de las normas éticas, en particular los definidos en normas internacionales de derechos humanos y de protección a los derechos humanos por parte de los funcionarios públicos, incluido el personal de las fuerzas armadas y de seguridad, los establecimientos penitenciarios, los medios de información, el personal de servicios médicos, psicológicos y sociales, así como el personal de empresas comerciales; ..."

temas relacionados con el respeto irrestricto a la legalidad y seguridad jurídica de las personas, para que se conduzcan con apego a la ley, con la finalidad de que conozcan los límites y consecuencias de su actuar; y

- d) Sobre la promoción de la observancia de los códigos de conducta y de las normas éticas, en particular los definidos en normas internacionales de derechos humanos para los funcionarios públicos en materia de inclusión y accesibilidad de las personas con discapacidad.

VI. Observaciones Generales

172. En conclusión, para esta CDHEC atendiendo a la lógica y la presunción legal y humana, en virtud de las condiciones en que se brinda la atención a las personas con discapacidad y en que se encuentran las instalaciones del *R. Ayuntamiento de Monclova*, se desprenden acciones y omisiones que resultan violatorias a los derechos humanos de las personas que viven con discapacidad que acuden a realizar sus trámites a la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza.
173. Es menester recalcar que, todo lo aquí expuesto tiene por finalidad, en estricto apego al cometido esencial de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, el colaborar con las instituciones que, como la **Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza**, se esfuerzan por erradicar prácticas comunes que en otros tiempos fueron insostenibles, y que ahora, al margen de la protección de los derechos humanos, obligan a todas las instituciones a la búsqueda y a la implementación de acciones afirmativas que garanticen la protección de los derechos fundamentales y crear los mecanismos legales necesarios contra toda conducta que los lastime.
174. En este contexto, al haber quedado plenamente acreditada la violación al derecho a la igualdad y al trato digno de las personas que viven con discapacidad que acuden a la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza; es necesario, se tomen las medidas necesarias para evitar que actos de discriminación en contra de este grupo en situación de vulnerabilidad que impida su debida inclusión y accesibilidad.

VII. Puntos Resolutivos:

Por todo lo anteriormente expuesto y fundado, es de concluirse:

Primero. El *R. Ayuntamiento de Monclova*, es responsable de las violaciones a los derechos humanos de igualdad y trato digno en la modalidad de discriminación y transgresión del derecho de las personas con discapacidad para acceder a instalaciones adecuadas y espacios

públicos, por las acciones y omisiones que efectuaron y quedaron precisadas en esta Recomendación.

Segundo. Al **Presidente Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza**, en su carácter de superior jerárquico del personal del *R. Ayuntamiento de Monclova*, me permito formular las siguientes:

VIII. Recomendaciones:

PRIMERA. Se realicen las modificaciones estructurales necesarias que permitan que las instalaciones del *R. Ayuntamiento de Monclova* cuenten con la infraestructura necesaria para la atención especializada a las personas con discapacidad para promover su inclusión y evitar generar acciones que puedan considerarse discriminatorias, conforme a lo siguiente:

- a) Se realicen las modificaciones estructurales necesarias que permitan adecuar las instalaciones para la accesibilidad de personas con algún tipo de discapacidad motriz, mismas que deberán cumplir con las especificaciones establecidas en las Normas Oficiales Mexicanas relacionadas con este tema;
- b) Se incluya el uso de señalización visual y auditiva, así como facilidades arquitectónicas, tecnologías, información, sistema braille, lenguaje de señas mexicana, ayudas técnicas y otros apoyos, para asegurar la accesibilidad en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano y los espacios públicos;

Lo anterior, con la finalidad de cumplir con la normativa aplicable en materia de accesibilidad e inclusión para las personas con discapacidad, en lo que respecta a las acciones que deberán implementarse para asegurar el acceso en igualdad de condiciones con el resto de la población, con el fin de que se les garantice un acceso fácil y cómodo a las instalaciones de la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza.

SEGUNDA. Creación y/o ajuste de protocolos de actuación para la atención de las personas que viven con discapacidad, para tal efecto deberán considerarse las medidas mínimas señaladas para la atención especializada a este grupo en situación de vulnerabilidad, incluidas en el apartado relativo al estudio de la Violación al Derecho a la Igualdad y Trato Digno en la modalidad Discriminación hacia personas con discapacidad.

TERCERA. Celebrar de convenios de colaboración con instituciones académicas u organizaciones protectoras de los derechos humanos, que tengan como finalidad contar con la facilidad de brindar atención especializada a este grupo en situación de vulnerabilidad, en

especial para apoyar en la comunicación a las personas que cuentan con una discapacidad de tipo auditiva o visual.

CUARTA. Como garantía de no repetición, se deberán proporcionar cursos de capacitación, sensibilización, profesionalización, actualización y de ética profesional dirigidos al personal del *R. Ayuntamiento de Monclova* para concientizarlos de las implicaciones que tienen las irregularidades que se cometen durante sus actuaciones y sobre el estricto respeto que deben guardar hacia a los derechos humanos de todas las personas, en especial de los que pertenecen a grupos en situación de vulnerabilidad, con quienes tratan con motivo de sus funciones, en los temas relativos a:

- a) Perspectiva de género y lenguaje incluyente, dirigido tanto al personal administrativo como a los directivos de las áreas que conforman la Presidencia Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza, con el objeto de promover la igualdad y prevenir la discriminación de las personas con discapacidad;
- b) Respetto a conocimientos mínimos en lenguaje de señas mexicanas para brindar una atención especializada y apoyo a las personas con algún tipo de discapacidad auditiva;
- c) En relación a la importancia de su posición como garantes de los derechos humanos de los ciudadanos, teniendo como base principal la sensibilización en temas relacionados con el respeto irrestricto a la legalidad y seguridad jurídica de las personas, para que se conduzcan con apego a la ley, con la finalidad de que conozcan los límites y consecuencias de su actuar; y
- d) Sobre la promoción de la observancia de los códigos de conducta y de las normas éticas, en particular los definidos en normas internacionales de derechos humanos para los funcionarios públicos en materia de inclusión y accesibilidad de las personas con discapacidad.

Enfocados esos temas con la difusión y conocimiento de las observaciones generadas en la presente Recomendación, evaluándose su cumplimiento en forma periódica, en función al desempeño de los servidores públicos que hayan recibido la capacitación.

Notifíquese la presente Recomendación por medio de atento oficio al **Presidente Municipal de Monclova, Coahuila de Zaragoza**, en su calidad de superior jerárquico de la autoridad responsable, para que atienda a lo siguiente:

- a). En el caso de que la presente Recomendación sea aceptada, deberá informarlo a esta Comisión dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación. (Véase parte de los

artículos 130 de la *Ley de la CDHEC* y 102 de su Reglamento Interior⁷²).

b). Posterior a la aceptación, deberán exhibirse las pruebas de su cumplimiento, las que habrán de remitirse a esta Comisión dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de la aceptación de la misma. En caso de estimar insuficiente el plazo, podrá exponerlo en forma razonada, estableciendo una propuesta de fecha límite para probar el cumplimiento de la presente Recomendación. (Véase parte de los artículos 130 de la *Ley de la CDHEC* y 102 de su Reglamento Interior⁷³).

c). En el caso de no aceptar la Recomendación deberá fundar, motivar y hacer pública su negativa, (Véase lo dispuesto por el artículo 130 segundo párrafo de la *Ley de la CDHEC*⁷⁴).

d). Se hace de su conocimiento que es obligación de todo servidor público, responder a las recomendaciones que esta Comisión Estatal les presente, (Véase lo establecido en los artículos 102, apartado B, segundo párrafo de la *CPEUM* y 195, tercer párrafo de la *CPECZ*⁷⁵).

⁷² Ley de la CDHEC (2007).

Artículo 130. “Una vez notificada la recomendación, la autoridad o el servidor público de que se trate, informará dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación, si acepta dicha recomendación...”

Reglamento Interior de la CDHEC (2013).

Artículo 102. “La autoridad o el servidor público a quien va dirigida la Recomendación, dispondrá de un término de 15 días hábiles para responder si la acepta o no. En casos urgentes el Presidente, de manera razonada, fijará un plazo menor...”

⁷³ Ley de la CDHEC (2007).

Artículo 130. “...En otros quince días hábiles adicionales, entregará en su caso, las pruebas correspondientes de que ha cumplido con los puntos señalados en ella. Dicho plazo podrá ser ampliado cuando la naturaleza de la recomendación así lo amerite...”

Reglamento Interior de la CDHEC (2013).

Artículo 102. “...En caso afirmativo, dispondrá de un plazo de 15 días hábiles contados a partir del vencimiento del término del que disponía para responder sobre la aceptación, a fin de enviar a la Comisión las pruebas de que la Recomendación ha sido cumplida.

Cuando el destinatario de la Recomendación estime que el plazo antes señalado es insuficiente, lo expondrá de manera razonada al Presidente de la Comisión, estableciendo una propuesta de fecha límite para probar el cumplimiento total de la Recomendación.”

⁷⁴ Ley de la CDHEC (2007).

Artículo 130. “...Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas, se procederá conforme a lo siguiente:

a) La autoridad o servidor público a quien se dirigió la recomendación, deberá fundar y motivar por escrito y hacer pública su negativa, asimismo, deberá atender los requerimientos del Pleno del Congreso del Estado, o en sus recesos, de la Diputación Permanente, a fin de comparecer ante dichos órganos legislativos, y expliquen el motivo de su negativa.

b) La Comisión determinará, previa consulta con el poder legislativo, si la fundamentación y motivación presentadas por la autoridad o servidor público que se hubiese negado a aceptar o cumplir con las recomendaciones emitidas, son suficientes. Esta circunstancia se notificará por escrito a la autoridad o servidor público que fundó la negativa, así como a sus superiores jerárquicos.

c) La notificación de insuficiencia de la fundamentación y motivación de la negativa, obliga a la autoridad o servidor público a quien se dirige a informar dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación del escrito, si persisten o no en la posición de no aceptar o cumplir la recomendación.

d) En caso de reiterar la negativa, la Comisión podrá denunciar ante el Ministerio Público o la autoridad administrativa que corresponda, a los servidores públicos señalados en la recomendación como responsables. La falta de informe en el término a que se refiere el inciso anterior se entiende como persistencia a la negativa”.

⁷⁵ CPEUM (1917).

Artículo 102. Apartado B. “...Los organismos a que se refiere el párrafo anterior, formularán recomendaciones públicas, no vinculatorias, denuncias y quejas ante las autoridades respectivas. Todo servidor público está obligado a responder las recomendaciones que les presenten estos organismos. Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o

e). Asimismo, hago de su conocimiento que cometerá desacato el servidor público que tratándose de requerimientos o resoluciones en materia de defensa de los derechos humanos no dé respuesta alguna, retrase deliberadamente y sin justificación la entrega de la información (Véase de artículo 63 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas⁷⁶).

Por lo anterior y con fundamento en las disposiciones legales invocadas en esta determinación y, con base a los razonamientos que en ella se contienen, en la ciudad de Saltillo, Coahuila de Zaragoza a 06 de junio del 2022, lo resolvió y firma, Doctor Hugo Morales Valdés, Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza. -----

Dr. Hugo Morales Valdés
Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos
del Estado de Coahuila de Zaragoza

cumplidas por las autoridades o servidores públicos, éstos deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa; además, la Cámara de Senadores o en sus recesos la Comisión Permanente, o las legislaturas de las entidades federativas, según corresponda, podrán llamar, a solicitud de estos organismos, a las autoridades o servidores públicos responsables para que comparezcan ante dichos órganos legislativos, a efecto de que expliquen el motivo de su negativa...

CPECZ (1918).

Artículo 195. "...La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila, se constituirá conforme a lo siguiente: ...

13. "... Todo servidor público está obligado a responder las recomendaciones que le presente este organismo. Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o servidores públicos, éstos deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa; además, el Congreso del Estado o en sus recesos la Comisión Permanente, podrá llamar, a solicitud de este organismo, a las autoridades o servidores públicos responsables para que comparezcan ante dichos órganos legislativos, a efecto de que expliquen el motivo de su negativa..."

⁷⁶ Ley General de Responsabilidades Administrativas (2016).

Artículo 63. Cometerá desacato el servidor público que, tratándose de requerimientos o resoluciones de autoridades fiscalizadoras, de control interno, judiciales, electorales o en materia de defensa de los derechos humanos o cualquier otra competente, proporcione información falsa, así como no dé respuesta alguna, retrase deliberadamente y sin justificación la entrega de la información, a pesar de que le hayan sido impuestas medidas de apremio conforme a las disposiciones aplicables.