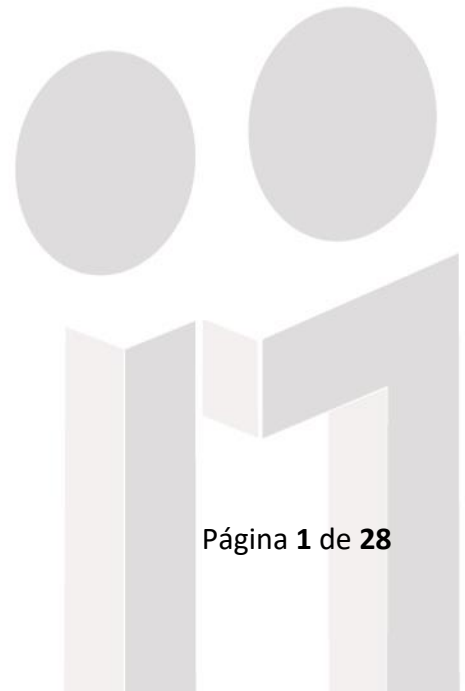


LFZyqj4fue2w4fLy9Jy66D5v



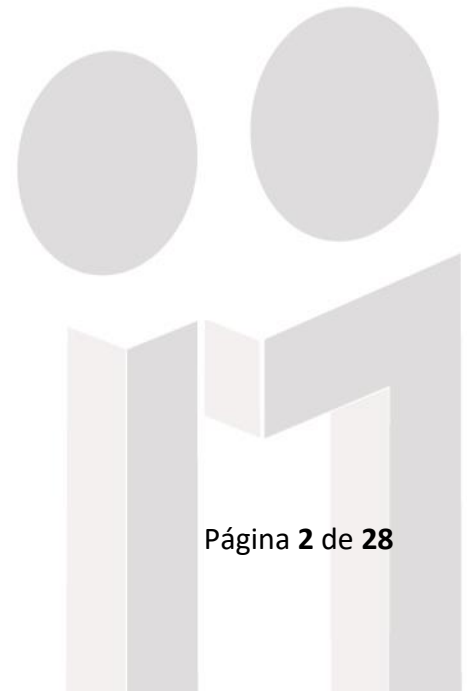
Protocolo de Actuación del personal del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, para atender a personas integrantes de Grupos Vulnerables.



Índice

I.	Antecedentes	3
II.	Acciones implementadas por el Infoem	6
III.	Contexto de los Grupos Vulnerables	8
IV.	Marco jurídico aplicable	10
V.	Glosario	11
VI.	Principios	13
VII.	Objetivos	15
VIII.	Ámbito de aplicación	17
IX.	Protocolo de actuación del personal del Instituto para atender a personas integrantes de grupos vulnerables	18
X.	Capacitación del Personal para la atención de personas integrantes de Grupos Vulnerables	25
XI.	Bibliografía	27

LFZyqj4fue2w4fLy9Jy66D5v



I. Antecedentes

En el siglo XX surgió el interés por la creación de normas concernientes a la discapacidad, con la fundación de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 1945, posteriormente, un año después se incorpora la Organización Internacional del Trabajo (OIT), especializada en el fomento de la justicia social y los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos, y en 1948 se crea la Organización Mundial de la Salud (OMS), enfocada en la gestión de políticas de prevención, promoción e intervención en salud a nivel mundial. Ese mismo año, la Asamblea General de la ONU proclamó la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, origen inmediato de las normas jurídicas que asumen la protección y los derechos de las personas con discapacidad.

La Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (CIADDIS), fue adoptada el 7 de junio de 1999 por la Asamblea General de la OEA. Es un instrumento pionero dentro del Sistema Interamericano, toda vez que se encarga de aportar las bases conceptuales en materia de discapacidad.

Sus objetivos son la prevención y la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, y la promoción de su plena integración en todos los ámbitos de la sociedad a través de legislaciones, iniciativas sociales y programas educacionales desarrollados en cada Estado Parte.

En nuestro país, durante los años setentas surgieron distintos tipos de organizaciones de personas con discapacidad, como la Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC, I.A.P.) en 1970, el Centro de Integración Psicológica y Aprendizaje, A. C. (CIPAAC) en 1976 y la Confederación Mexicana de Organizaciones en Favor de Persona con Discapacidad Intelectual, A.C. (CONFE) en 1978; todas enfatizan la necesidad de una rehabilitación más integral. Por su parte, la creación del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) en 1977, constituye el primer esfuerzo nacional para la atención de personas con discapacidad.

En los últimos veinte años del siglo XX hubo grandes avances en el marco jurídico normativo Mexicano en materia de atención y reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad, que incluyeron modificaciones a diversas leyes federales.

A partir de los años ochenta, desde instancias gubernamentales, civiles, empresariales, académicas y hasta religiosas, se desarrollaron múltiples proyectos y programas en favor de este grupo de

población, se creó un marco legal, se diseñaron políticas públicas y se destinaron presupuestos específicos. *El Plan Nacional de Desarrollo 1983-1988* incluyó el compromiso de realizar acciones encaminadas a impulsar la protección social a menores en edad escolar, a las personas con discapacidad y a la familia en general, lo que dio origen en 1987 al Programa de Rehabilitación, con servicios de atención al sistema neuro-músculo-esquelético, a la comunicación humana, la ceguera o debilidad visual, así como a trastornos que afecten la salud mental. Así iniciaron oficialmente las políticas públicas de tipo asistencialista dirigidas a esta población. Por su parte, el DIF desarrolló un Programa de Asistencia a Minusválidos de 1988 a 1994, para proporcionar servicios de rehabilitación no hospitalaria a personas con discapacidad que son sujetas de asistencia social, con el propósito de facilitar su integración a la familia y a la sociedad (INEGI, 2004).

En 2001 se publicó en el *Diario Oficial de la Federación* (DOF) un decreto por el que se adicionó un tercer párrafo al artículo 1º Constitucional, donde dice “*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*”. (DOF, 2001 y CPEUM). En 2003 se decretó la *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación* y se creó el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, CONAPRED, institución rectora para promover políticas y medidas tendientes a contribuir al desarrollo cultural y social, avanzar en la inclusión social y garantizar el derecho a la igualdad.

En el siguiente año se publicó la *Ley de Asistencia Social*, que busca sentar las bases para la promoción de un Sistema Nacional de Asistencia Social que fomente y coordine la prestación de servicios de asistencia social pública y privada e impulse la participación de la sociedad en la materia (INEGI 2010).

En 2005, la *Ley General de las Personas con Discapacidad* desaparece a la ORPIS y al CODIS, otorgando la rectoría del tema a la Secretaría de Salud y creando el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONADIS). En 2008 se publicó un decreto que modificó la *Ley General de las Personas con Discapacidad*, para enfatizar la igualdad de oportunidades y el derecho a la información, e incluir entre los principios que deberán observar las políticas públicas en la materia, "el respeto a la dignidad y a la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones y la independencia de las personas con discapacidad" (DOF, 2008).

Asimismo, con la Publicación en el Diario Oficial de la Federación en fecha 30 de mayo de 2011, de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, se abrió una brecha, para 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 (DOF 2011).

La lucha contra todas las formas de discriminación es una de las principales tareas de cualquier sociedad democrática, porque la discriminación es una forma específica de desigualdad, que hace imposible el disfrute de derechos y oportunidades para un amplio conjunto de personas y grupos en la sociedad. Una sociedad que discrimina y excluye no puede considerarse una sociedad con una aceptable calidad democrática.

Ahora bien, el artículo 2 de la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar actos de Discriminación en el Estado de México, establece entre otros, que los organismos públicos autónomos observarán, regularán, intervendrán, salvaguardarán y promoverán el goce y ejercicio efectivo de los derechos fundamentales en condiciones de equidad e igualdad de las personas.

Bajo ese contexto, el derecho de acceso a información pública es un derecho humano universal, el cual dota a la sociedad herramientas para el intercambio libre y abierto de información gubernamental, otorgando la libertad de buscar, recibir y difundir la información e ideas por cualquier medio; por lo que no puede verse limitado en ningún aspecto.

En atención a ello, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, en sus artículos 14, 15 y 16 nos refieren que el goce al derecho de acceso a la información será en igualdad de condiciones, sin discriminación; obligando a las entidades públicas a que, cuando sea necesario, realicen las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas para garantizar a todas las personas el ejercicio de este derecho y no deben tener costo alguno. De manera análoga, el artículo 93 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios establece la misma atención para estos grupos que la Ley de Transparencia Local.

II. Acciones implementadas por el Infoem

De ahí el interés que el Infoem tiene para garantizar los derechos de las personas pertenecientes a grupos vulnerables (personas con discapacidad, adultas mayores, indígenas, integrantes de la comunidad LGBTTTIQ+, niñas, niños, adolescentes, etc.) y así, puedan ejercer sus derechos de acceso a la información pública y protección de datos personales.

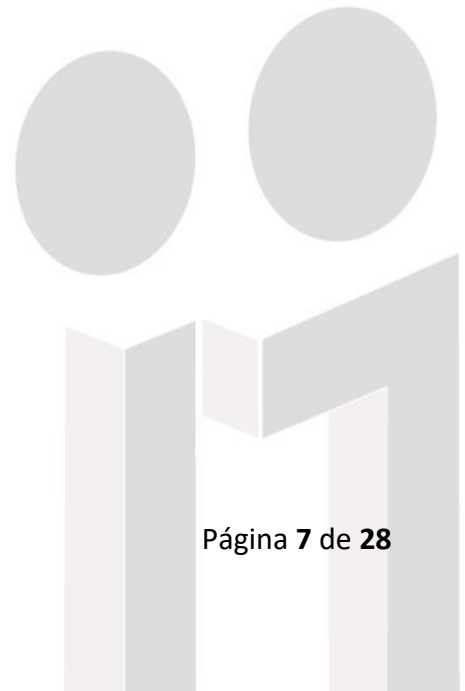
Entre algunas de las acciones que resaltan con respecto a la atención a grupos vulnerables, es importante destacar que el Pleno del Instituto aprobó la adquisición de una impresora de sistema braille. En 2018 el Infoem imprimió con esta técnica la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y en 2019, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Asimismo, entregó a su Unidad de Transparencia las Guías de Acceso a la Información Pública, ¿Qué es el derecho de acceso a la información pública? y la Guía de derechos ARCO; así como los formatos de solicitudes de información pública, de acceso a datos personales, de rectificación de datos personales, de cancelación de datos personales y de oposición a datos personales. Con esto se impulsará el derecho a la igualdad de oportunidades, a través del establecimiento de medidas contra la discriminación y acciones positivas que permitan la integración social de las personas con discapacidad visual.

Aunado a ello, se imprimieron el Código Electoral del Estado de México, la Ley General en Materia de Delitos Electorales, Ley General de Partidos Políticos y Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, y se entregaron al Observatorio de Participación Política de las Mujeres en el Estado de México y Municipios, para atender a los grupos con discapacidad visual y también a las mujeres que sufren violencia política de género.

Asimismo, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México, la Ley para la Protección, Apoyo y Promoción a la Lactancia Materna del Estado de México, la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México y la Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México, buscando de igual forma la atención a personas con discapacidad visual y a grupos de mujeres, niñas, niños y adolescentes.

Como parte del compromiso del Infoem para la inclusión de grupos vulnerables y procurar la igualdad entre mujeres y hombres, en 2020 se aprobó el Protocolo para la prevención, atención y sanción del acoso sexual y hostigamiento sexual y en el mismo sentido, en marzo de 2022, con la finalidad de reforzar las acciones que se realizan, se instaló la Comisión de Igualdad de Género, Erradicación de la Violencia e Inclusión Social.

LFZyqj4fue2w4fLy9Jy66D5v



III. Contexto de los Grupos Vulnerables

Los grupos vulnerables son considerados así debido a la exposición de riesgos, inseguridad e indefensión en la que se encuentran las personas que los integran y la incapacidad que ello les genera para desarrollarse plenamente en su vida personal y en la sociedad. Son vulnerables quienes tienen disminuidas, por diferentes razones, sus capacidades para hacer frente a las eventuales lesiones de sus derechos básicos, de sus derechos humanos. esa disminución de capacidades, esa vulnerabilidad va asociada a una condición determinada que permite identificar al individuo como integrante de un colectivo que, como regla general, está en condiciones de clara desigualdad material con respecto a la mayoría.

Dentro de los grupos vulnerables están consideradas las personas con discapacidad; no obstante, también se incluye a las personas de la tercera edad, con enfermedades mentales, con VIH/SIDA, migrantes, minorías sexuales, mujeres, niñas, niños, población indígena, personas integrantes de la comunidad LGTBTTTIQ+, víctimas del delito, familiares de personas desaparecidas, periodistas y personas vinculadas a proceso.

Lo anterior tiene su origen en las diversas barreras actitudinales, culturales y físicas que la sociedad impone a las personas pertenecientes a algún grupo vulnerable, consciente o inconscientemente, pues en razón de su ausencia en los distintos escenarios de carácter público y privado, se genera la idea de que no forman parte de la sociedad, y lo más grave, que no son capaces de ejercer sus derechos, ni de gozar de la autonomía y libertad para tomar sus propias decisiones.

En otras palabras, las barreras del contexto en el que se desenvuelven las personas con discapacidad y las pertenecientes a grupos vulnerables constituyen el principal obstáculo para que ellas puedan gozar y ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, y en esa medida, participar y ser incluidas en la sociedad.

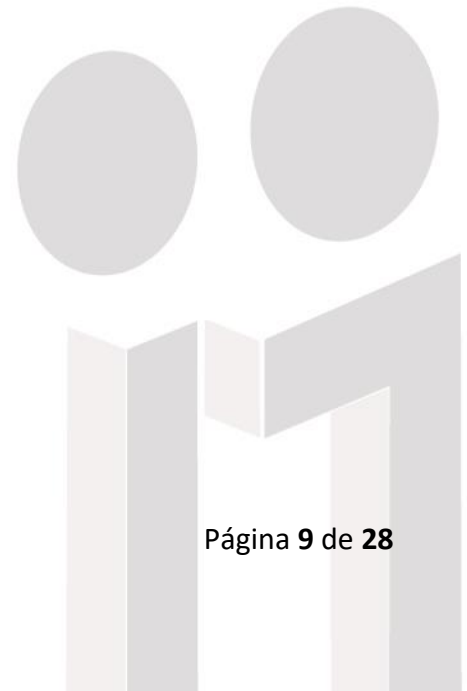
En ese tenor, se han realizado esfuerzos por parte del sector público para disminuir los diferentes obstáculos que impiden que las personas que presentan estas condiciones se desenvuelvan en el ámbito laboral y reciban los servicios y bienes públicos. Claro ejemplo son los catálogos de recomendaciones de accesibilidad para personas con discapacidad, los manuales de normas técnicas

Protocolo de Actuación del personal del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, para atender a personas integrantes de Grupos Vulnerables.

de accesibilidad y reglamentos de mobiliario urbano y demás instrumentos que permiten a las instituciones gubernamentales promover un trato digno y respetuoso a todas las personas por igual, sin importar su condición, origen, raza religión, género o diferencias.

Las personas con discapacidad son un grupo poblacional que comúnmente ha sido desacreditado, rechazado por la sociedad y objeto de múltiples discriminaciones. Tales circunstancias les han colocado en situaciones de desventaja y exclusión social, debido en gran parte, a que su condición, a juicio de la mayoría, se aleja de los estándares considerados “normales”, que califican como diferentes a las personas con algún tipo de diversidad funcional y las condena a una existencia vinculada a la institucionalización, medicación y sometimiento, propiciando un desconocimiento de sus derechos, el ejercicio de los mismos en desigualdad de condiciones y violación o vulneración constante de ellos.

LFZyqj4fue2w4fLy9Jy66D5v



IV. Marco jurídico aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en fecha 5 de febrero de 1917.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, publicada el 17 de noviembre de 1917.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, publicada en fecha 30 de mayo de 2011.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada el 04 de mayo de 2015.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada el 26 de enero de 2017.
- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar actos de Discriminación en el Estado de México, publicada el 17 de enero de 2007.
- Ley para la Inclusión de las Personas en Situación de Discapacidad del Estado de México, publicada el 14 de abril de 2021.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, publicada, publicada el 04 de mayo de 2016.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, publicada el 30 de mayo de 2017.
- Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el Título Quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia, publicados en el Diario Oficial de la Federación del 04 de mayo de 2016.
- Criterios para que los Sujetos Obligados Garanticen Condiciones de Accesibilidad que Permitan el Ejercicio de los Derechos Humanos de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales a Grupos Vulnerables, publicados en el Diario Oficial de la Federación en fecha 04 de mayo de 2016.
- Guía Básica de Accesibilidad para Personas con Discapacidad en Edificios y Áreas de Atención Ciudadana de la Secretaría de Finanzas, publicado en septiembre de 2018.

V. Glosario

- a) **Ajustes razonables.** Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas en situación de vulnerabilidad el goce y ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales, en igualdad de condiciones.
- b) **Deficiencia.** Toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Supone un trastorno orgánico que produce una limitación funcional que se manifiesta en la vida diaria.
- c) **Deficiencia Física.** Es aquella que limita o impide el desempeño motor de la persona. Sus causas muchas veces son congénitas o de nacimiento. También pueden ser causadas por lesión medular a consecuencia de accidentes (paraplejía) o problemas del organismo (derrame cerebral).
- d) **Deficiencia Psíquica.** Son trastornos que llevan a la persona a no adaptarse completamente a la sociedad. Puede ser debido a otro tipo de enfermedades mentales como la depresión mayor, esquizofrenia, trastorno bipolar o autismo.
- e) **Deficiencia Sensorial.** Afecta a los órganos de los sentidos y por tanto puede llevar a problemas de comunicación (ceguera y sordera).
- f) **Deficiencia Intelectual o mental.** Es un término utilizado cuando una persona no tiene la capacidad de aprender a niveles esperados y funcionar normalmente en la vida cotidiana.
- g) **Discapacidad.** Es una condición del ser humano que, de forma general, abarca las deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones de participación de una persona.
- h) **Discapacidad Física.** Es la secuela o malformación que deriva de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, dando como resultado alteraciones en el control

del movimiento y la postura.

- i) **Discapacidad Mental.** Alteración o deficiencia en el sistema neuronal de una persona, que aunado a una sucesión de hechos que no puede manejar, detona un cambio en su comportamiento que dificulta su pleno desarrollo y convivencia social.
- j) **Discapacidad Intelectual.** Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en la estructura del pensamiento razonado, como en la conducta adaptativa de la persona.
- k) **Discapacidad Sensorial.** Es la deficiencia estructural o funcional de los órganos de la visión, audición, tacto, olfato y/o gusto, así como de las estructuras y funciones asociadas a cada uno de ellos.
- l) **Discriminación contra las personas con discapacidad.** Toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de estas personas.
- m) **Grupos vulnerables.** Aquellos sectores de la sociedad que debido a determinadas condiciones o características sociales, económicas, físicas, sexuales, culturales o psicológicas, son más propensos a que sus derechos humanos sean violentados.
- n) **Inclusión:** Expresión de poder vivir juntas y juntos a partir de lo que nos hace iguales y de lo que nos hace diferentes. La esencia de la igualdad es la dignidad humana y el compromiso hacia un bien común, con lo cual se nos obliga a que nadie pueda quedarse fuera.
- o) **Persona con Discapacidad.** Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal.
- p) **Vulnerabilidad.** Condición multifactorial que refiere a situaciones de riesgo o discriminación que impiden alcanzar mejores niveles de vida y lograr bienestar.

VI. Principios

Los principios que se deberán observar en la aplicación del presente protocolo, serán:

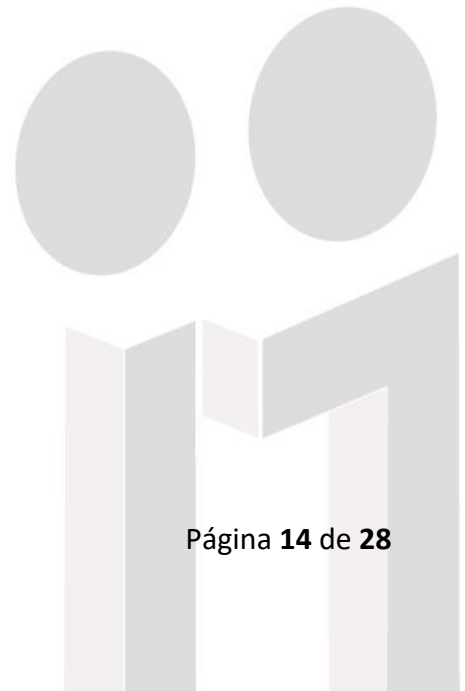
- **Accesibilidad:** Las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.
- **Igualdad:** Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.
- **Inclusión:** Expresión de poder vivir juntas y juntos a partir de lo que nos hace iguales y de lo que nos hace diferentes. La esencia de la igualdad es la dignidad humana y el compromiso hacia un bien común, con lo cual se nos obliga a que nadie pueda quedarse fuera.
- **Imparcialidad:** Cualidad que debe tener el personal del Instituto respecto de sus actuaciones, de ser ajeno o extraño a los intereses de las partes en controversia y resolver sin favorecer indebidamente a ninguna de ellas.
- **No discriminación:** Prevención y eliminación de todas las formas de distinción, exclusión, restricción o trato desigual contra cualquier persona, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.
- **Profesionalismo:** El personal que labora en el Instituto deberán sujetar su actuación a conocimientos técnicos, teóricos y metodológicos que garanticen un desempeño eficiente y eficaz

Protocolo de Actuación del personal del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, para atender a personas integrantes de Grupos Vulnerables.

en el ejercicio de la función pública que tienen encomendada.

- **Confidencialidad:** Garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona.
- **Privacidad:** Es el derecho de determinar cuándo, cómo y en qué medida los datos personales pueden ser compartidos con terceras personas.
- **Integridad personal:** Bien jurídico cuya protección encierra la finalidad principal de la prohibición imperativa de la tortura y penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- **Pro persona:** De los sentidos que arroje la interpretación conforme, se deberá privilegiar aquél que depare mayor beneficio a las personas, maximizando dentro de los márgenes posibles el ejercicio del derecho humano.
- **Legalidad:** Obligación del Instituto de ajustar la actuación del personal con fundamento en las normas aplicables.

LFZyqj4fue2w4fLy9Jy66D5v



VII. Objetivos

La Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, señala “Las medidas contra la discriminación tienen como finalidad prevenir o corregir que una persona con discapacidad sea tratada de una manera directa o indirecta menos favorable que otra que no lo sea, en una situación comparable”.

Por otra parte, el artículo 5 de la Ley para la Inclusión de las Personales en situación de Discapacidad del Estado de México, establece que:

Artículo 5. Las personas en situación de discapacidad gozarán de todos los derechos que establece el orden jurídico mexicano, en términos de lo previsto por la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. 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. Los sujetos de esta Ley, de conformidad con su ámbito de competencia, impulsarán de manera transversal, el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas en situación de discapacidad, a través del establecimiento de medidas contra la discriminación y Acciones Afirmativas que permitan la inclusión de las personas en situación de discapacidad.

Atento a lo citado, el presente Protocolo tiene como finalidad delimitar las medidas para prevenir la discriminación, disponer la prohibición de toda práctica de exclusión que tenga por objeto impedir o anular el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades, así como incluir la formulación de planes, programas y políticas para garantizar el ejercicio del derecho de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales a toda la población.

Asimismo, garantizar una atención adecuada a toda la ciudadanía, para lo cual el Infoem, a fin de hacer cumplir el principio de igualdad, habrá de procurar condiciones básicas de accesibilidad que garanticen espacios físicos y mobiliario adecuados para que las personas puedan realizar las diferentes actividades o procesos asociados a la gestión de trámites y servicios.

Por otra parte, se deberá brindar un trato respetuoso, amable y equitativo para todas las personas que aún sin sufrir alguna discapacidad, formen parte de un grupo vulnerable.

Objetivo General:

Contar con un documento que sirva de guía para garantizar las condiciones efectivas que el personal del Infoem debe otorgar a personas integrantes de algún grupo vulnerable en igualdad de condiciones y sin discriminación, resguardando la integridad física y el libre acceso a los espacios de sus edificios.

Objetivos Específicos:

- Crear las condiciones que faciliten a las personas con discapacidad o integrantes de grupos vulnerables, el acceso a los trámites y servicios que ofrece el Infoem.
- Adaptar los espacios en la medida de lo posible con las adecuaciones físicas y de señalización para el acceso, libre desplazamiento y uso de las personas con discapacidad.
- Contar con personal capacitado que permita establecer comunicación con otras formas de lenguaje (braille y lengua de señas mexicana).
- Informar al personal el cómo actuar, referir o guiar a las personas con discapacidad o pertenecientes a grupos vulnerables.
- Crear conciencia en el personal del Instituto para erradicar la discriminación y fomentar la igualdad tanto en el ámbito laboral como en el personal.
- Difundir y efectuar actividades entre el personal del Instituto para conocer, de manera particular, los tipos de discapacidad que existen y las necesidades de quienes padecen alguno o algunos de éstos.
- Proporcionar al personal y a la población en general, información relacionada con las personas con discapacidad y grupos vulnerables, misma que podrá ser consultada por medios electrónicos o impresos.

Protocolo de Actuación del personal del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, para atender a personas integrantes de Grupos Vulnerables.

- Impulsar programas y acciones para generar condiciones de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad e integrantes de otros grupos vulnerables.

IX. Ámbito de aplicación

El presente protocolo es de interés social y orden público, emitido para observancia general y aplicación obligatoria para el personal adscrito al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (Infoem), en el ámbito de sus funciones para tutelar y garantizar los derechos humanos de acceso a la información pública y la protección de los datos personales en posesión de los sujetos obligados.

En caso de incumplimiento por parte de cualquier servidor o servidora pública, se hará del conocimiento de la Contraloría Interna y Órgano de Control y Vigilancia del Instituto, para que en el ámbito de sus atribuciones proceda conforme a lo conducente.


LFZyqj4fue2w4fLy9Jy66D5v



X. Protocolo de Actuación del personal del Instituto para atender a personas integrantes de Grupos Vulnerables

El presente protocolo deberá prevalecer como una política de accesibilidad para la prestación de trámites y servicios, creando un entorno para que las personas con discapacidad o grupos vulnerables tengan la opción y facilidad de realizar por sí mismas sus actividades y funciones, y ejercer sus derechos con plenitud.

Para lo anterior, se debe considerar el tipo de discapacidad:

Tipo de discapacidad	Descripción
<p>Física/Neuromotora</p>	<p>Personas que tienen una limitación física que impide su desempeño motor, resultante de una afectación en cualquier órgano o sistema corporal.</p> <p>Características: Movilidad limitada No puede utilizar ni mover sus extremidades superiores, inferiores o inclusive todo el cuerpo.</p> 
<p>Auditiva</p>	<p>Es la restricción en la función de percepción de los sonidos externos, alteración de los mecanismos de transmisión, transducción, conducción e integración del estímulo sonoro, que a su vez pueden limitar la capacidad de comunicación.</p> <p>Características: Dificultad o imposibilidad de utilizar el sentido del oído. Sordos señantes (personas que comparten la misma lengua; señas).</p>

LFZyqj4fue2w4fLy9Jy66D5v

	 
<p>Visual</p>	<p>Se refiere a la deficiencia del órgano de la visión, las estructuras y funciones asociadas con él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad.</p> <p>Características: Deficiencia de la visión o ceguera. Algunas personas pueden distinguir la luz y la oscuridad; el contraste de colores y letras grandes.</p>  
<p>Intelectual</p>	<p>Es aquella caracterizada por limitaciones en el razonamiento, pensamiento abstracto y comprensión de ideas claras.</p> 
<p>Mental</p>	<p>Son las personas que pueden detonar una situación alterada de la realidad, afectando la funcionalidad y su comportamiento, lo que puede interferir con su capacidad de sentir, pensar o relacionarse con las y los demás.</p> 

Protocolo de Actuación del personal del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, para atender a personas integrantes de Grupos Vulnerables.

Las recomendaciones para la accesibilidad y prestación de trámites y servicios a personas con discapacidad que tenemos la obligación de aplicar, se enuncian a continuación:

Tipo de discapacidad	Acciones a realizar
<p>Física</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Siempre pregunte antes de ayudar y respete el espacio personal. – No se apoye en la silla de ruedas de la persona. – Mantenga libre de obstáculos rampas y puertas con accesos para sillas de ruedas o andaderas, así como el trayecto que seguirán quienes ocuparán estos accesos. – Cuando hable con una persona usuaria de silla de ruedas o de talla baja, siéntese a su altura o en lo posible, guarde una cierta distancia a fin de facilitar el contacto visual. – Si los escritorios o mostradores donde se atiende a las personas son demasiado altos, salga de su sitio y pase al lado de quien va a atenderse. – Asegúrese de que haya señales para orientar a las personas hacia las áreas accesibles; necesitan saber la forma más fácil de moverse dentro del lugar. – El personal de seguridad y de recepción debe conocer las rutas accesibles dentro de los edificios y brindar indicaciones precisas. – Evite sujetar por los brazos a las personas que usan bastones o muletas, ya que los necesitan para mantener el equilibrio. – Mantenga los pisos lo más secos posible en los días de lluvia; si se colocan jergas o trapeadores, hay que cuidar que no se plieguen y obstaculicen el paso. – Asegúrese de que en las áreas de atención haya bancos o sillas para que las personas se sienten y descansen. – Ofrezca su ayuda para alcanzar, tomar o levantar objetos, abrir puertas o elevadores.

LFZyqj4fue2w4fLy9Jy66D5v

LFZyqj4fue2w4fLy9Jy66D5v

<p>Visual</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Es pertinente que las oficinas del instituto cuenten con mecanismos, ya sean técnicos o humanos, para poder emitir documentos en Sistema de Escritura Braille, y garantizar por ese medio, el acceso a la información y comunicación de las personas con discapacidad visual. - Para garantizar un adecuado desplazamiento y movilidad de las personas con discapacidad visual, en casos de asistencia animal (perros guía) se les debe facilitar el acceso a las instalaciones del Instituto. - El bastón no debe ser tomado o movido por ninguna persona más que por quien lo utiliza. - Se recomienda que siempre se brinde una explicación del lugar donde se encuentra la persona con este tipo de discapacidad, para que tenga una idea de las dimensiones y los objetos que están a su alrededor. - Para indicarle un asiento, se debe tomar su mano hábil y colocarla sobre el respaldo de la silla o el brazo del sillón y él o ella sabrá sentarse por sus propios medios. Informarle si delante existe un escritorio o mueble. - Si necesitamos solicitarle que firme algún documento que revista importancia, tratar de que sea una persona de su confianza quien lea el texto, de no contar con esta posibilidad, se le deben brindar los datos de la persona que le leerá dicho documento. Asimismo, llevar el dedo índice de la mano no hábil hasta el principio de la línea en donde se debe firmar, para que pueda orientarse y realizar su firma. - Si hay que salir de la oficina y la persona queda sola, se le debe comunicar este hecho, así como cuando se vuelva a ingresar. - En caso de ser posible hacer uso de guías de encaminamiento y avisos podotáctiles para facilitar la orientación y el desplazamiento de la persona.
<p>Auditiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En la medida de lo posible, contar con personal con conocimiento e interpretación de Lengua de Señas Mexicana, que permita la adecuada atención y comunicación. - De existir la posibilidad, contar con un intérprete para las transmisiones de las sesiones del Pleno del Infoem o eventos públicos relevantes. - Antes de hacer contacto visual o hablar con la persona, asegúrese de que le preste atención.

Protocolo de Actuación del personal del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, para atender a personas integrantes de Grupos Vulnerables.

LFZyqj4fue2w4fLy9Jy66D5v

	<ul style="list-style-type: none"> – Hay que dirigirse a la persona cuando está de frente a quien la atiende, puede atraerse su atención tocándole el hombro o haciéndole una seña. – Si la persona está acompañada de un intérprete, hay que dirigirse a ella, no al intérprete. – Si va a tenerse una reunión con una persona con discapacidad auditiva, en lo posible hay que prever la presencia de un intérprete de lengua de señas. – Si se reúne con una persona con pérdida auditiva parcial, pregúntele donde sería mejor que usted se sentara. – Si la persona realiza lectura labial, se le debe mirar directamente y hablar lento y claro. – Verificar que ha comprendido lo que le queremos transmitir. – No debe darse por cierto que la persona tiene toda la información y conocimiento necesarios para entender lo que se le está explicando, tal vez requiera más datos.
Intelectual	<ul style="list-style-type: none"> – Adopte una manera de hablar natural y sencilla. – Evite el lenguaje técnico y complejo; use frases directas, completas y bien construidas; algunas personas requieren de más tiempo para leer y comprender indicaciones escritas; hay que ser paciente. – Evite movimientos intensos de manos para no generar ansiedad. – Sea tolerante, una persona con discapacidad intelectual puede realizar comentarios considerados inapropiados o emitir sonidos durante una conversación y no comprender estos códigos sociales ni darse cuenta de que ha ofendido a alguien. – El lenguaje empleado, así como el formato de fácil lectura podrá variar, atendiendo a las necesidades particulares de la persona, considerando que pueden existir diversos grados de la discapacidad.
Mental	<ul style="list-style-type: none"> – Trate de reducir al mínimo la presión de las situaciones. El estrés puede afectar la capacidad de desempeño de la persona. – En una crisis, hay que guardar la tranquilidad y brindar el apoyo como se haría con cualquier persona sin discapacidad. – Por lo general, las personas que transitan por situaciones de sufrimiento psíquico o mental, sienten que no pueden solas, que no tienen la

	<p>información lo suficientemente clara como para desenvolverse con un alto grado de independencia. Por ello es necesario, que más allá de su edad, se le indiquen en detalle las características del trámite, del formulario que deben completar, entre otros. Se trata de acompañar, no de sustituir en la tarea.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Es necesario propiciar, en la medida de lo posible, entornos que brinden seguridad a la persona. – Enfrentarse a la tramitación de servicios no siempre es sencillo para cualquier persona, tampoco lo es para quienes transitan por estas situaciones mentales, por tanto debemos mostrar empatía.
--	--

Ahora bien, para el caso de personas integrantes de otros grupos vulnerables, es importante conocer los motivos por los que se les cataloga de esa manera:

Grupo	Causas
Niñas, niños, adolescentes	Al ser menores de edad, las niñas, niños y adolescentes se encuentran en un punto más vulnerable y suelen ser víctimas de tratos ofensivos, denigrantes, desvalorizantes y de castigos físicos, lo que repercute en su estado anímico y físico, impactando en su desarrollo integral.
Comunidades y Pueblos indígenas	Nuestro país tiene una amplia diversidad étnica y en gran parte estos grupos se encuentran marginados, las políticas públicas que impulsan su desarrollo, no son suficientes para sus demandas de justicia y mejora de sus condiciones de vida, al igual que las disparidades sociales, lo que impide el ejercicio pleno de sus derechos humanos.
Comunidad LGBTTIQ+	Existe una carga homofóbica dentro de la sociedad, lo que propicia que sigan existiendo personas que se vean privadas de satisfactores básicos, aunado a esto la violencia y discriminación que provocan límites a su libertad de expresión y creencias, les convierte en un sector vulnerable.
Personas adultas mayores	En México la tasa de personas adultas mayores va en incremento y es un sector que comúnmente es víctima de abusos y maltratos violatorios de sus derechos humanos, desde desempleo, hasta el abandono o negación de oportunidades, entre otros.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Grupos Vulnerables

- Proveer instrucciones claras a la hora de brindar atención
- Tener un grupo de personas dentro de la oficina capacitadas para la atención de grupos vulnerables
- Crear brigadas de atención que lleguen a zonas remotas para que toda la población pueda recibir asesoría sobre el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información pública y la protección de datos personales.
- Brindar capacitaciones en casas de descanso, asilos o similares sobre temas de transparencia, protección de datos personales y acceso a la información
- Elaboración y difusión de instrumentos como manuales, folletos, trípticos, libros, audiolibros o videos de fácil acceso y comprensión sobre transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales
- Al brindar atención o elaborar documentos deberán estar redactados en un lenguaje sencillo, concreto e incluyente y de ser posible, traducidos a lenguas indígenas y al lenguaje braille
- Hacer uso de lenguaje incluyente para dar igual valor a las personas
- Preguntar y dirigirse a las personas de la forma en la que lo soliciten
- En caso de ser necesario, preguntar si la persona requiere alguna ayuda especial en la que se le pueda apoyar para facilitar el acceso a los trámites requeridos o en su caso a las instalaciones
- Siempre dirigirse a las personas en un tono de respeto e igualdad
- Proteger la dignidad, libertad, seguridad y respeto de las derechos humanos de todas las personas
- Realizar actividades educativas dirigidas a integrantes de grupos vulnerables sobre transparencia, protección de datos personales y acceso a la información

LFZyqj4fue2w4fLy9Jy66D5v

XI. Capacitación del Personal para la Atención de Personas integrantes de Grupos Vulnerables

El Instituto capacitará al personal que por sus funciones atiende al público, con la finalidad de:

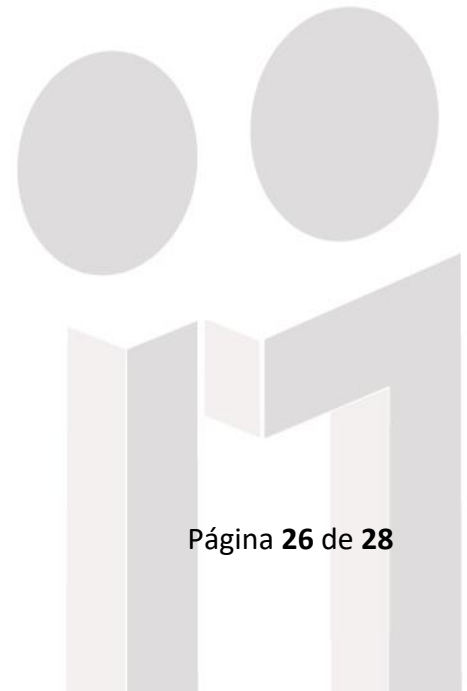
- Reforzar su conocimiento sobre las personas con discapacidad, grupos vulnerables y sus necesidades, para disminuir el rechazo y falta de trato humano.
- Realizar capacitaciones con la finalidad de dar a conocer métodos, técnicas y acciones que se pueden ejercer para brindar una comunicación y atención adecuada a las personas que sufren algún tipo de discapacidad o pertenecen a un grupo vulnerable, o incluso que no sepan leer, escribir, o hablen alguna lengua indígena.
- Delimitar las medidas para prevenir la discriminación, resaltando la prohibición de toda práctica discriminatoria que tenga por objeto impedir o anular el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades.
- Realizar talleres de sensibilización, promoción y respeto por los derechos de las personas con discapacidad, así como actividades para sensibilizar y hacer conciencia al personal, de lo que las personas con discapacidad sienten cuando se les presentan obstáculos.
- Difundir una cultura de accesibilidad en la que se integre a los grupos más vulnerables como beneficiarios.
- Capacitar y mantener actualizado al personal sobre los derechos de la población LGBTTTIQ+, creando un espacio seguro de igualdad y libre de discriminación
- Sensibilizar al personal sobre los diversos grupos vulnerables y las necesidades que presentan para ser incluidos en la sociedad
- Realización de cursos de lenguas de señas mexicanas y de lectura de Braille

En correlación a lo anterior; en la medida de lo posible se debe contar con el entorno adecuado para hacer accesible el Instituto, para lo cual se deberá considerar lo siguiente:

Protocolo de Actuación del personal del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, para atender a personas integrantes de Grupos Vulnerables.

- Rampas, pasamanos, declives adecuados.
- Pasillos amplios para transitar que incluyan guías táctiles.
- Alertamientos especiales visuales y auditivos (luces intermitentes, alarmas).
- Barreras cortafuego.
- Iluminación de emergencia en pasillos con soporte de energía independiente en rutas de evacuación primaria.
- Señales para PcD; para todo tipo de limitación disfuncional (táctiles, visuales, auditivas y en braille).
- Altura de picaportes, contactos, apagadores, botones de alarma adecuados a todas las necesidades.
- Conocer el Programa Interno de Protección Civil, a fin de saber cómo prevenir y actuar en caso de emergencia.
- Folletería o información en lenguas indígenas y lenguaje braille.
- Difusión de información con elementos ilustrativos y de fácil comprensión para todos los sectores.
- Contar con un cajón de estacionamiento exclusivo para las personas con discapacidad.
- Colocación de una barra para que la persona que lo requiera se pueda sujetar junto al mostrador.
- Adquisición de una silla de ruedas para su uso en caso de emergencia.

Asimismo, tomar en consideración la posibilidad de contratar personal sin prejuiciar sobre sus diferencias o capacidades físicas, mentales y sociales.



XII. Bibliografía

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar actos de Discriminación en el Estado de México.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Publicada.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Ley para la Inclusión de las Personas en Situación de Discapacidad del Estado de México
- Guía Básica de Accesibilidad para Personas con Discapacidad en Edificios y Áreas de Atención Ciudadana de la Secretaría de Finanzas.
- Las Personas con Discapacidad en México, una visión al 2010. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).
- Proyecto de Decreto por el que se crea la Ley del Instituto Nacional sobre la Diversidad Sexual.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el presente Programa en el sitio electrónico del Infoem.

SEGUNDO. El Programa entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el sitio electrónico del Infoem.

ASÍ LO ACORDÓ, POR UNANIMIDAD DE VOTOS, EL PLENO DEL INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS, CONFORMADO POR LOS COMISIONADOS JOSÉ MARTÍNEZ VILCHIS, MARÍA DEL ROSARIO MEJÍA AYALA, SHARON CRISTINA MORALES MARTÍNEZ, LUIS GUSTAVO PARRA NORIEGA Y GUADALUPE RAMÍREZ PEÑA; EL TREINTA DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTIDÓS, ANTE EL SECRETARIO TÉCNICO DEL PLENO ALEXIS TAPIA RAMÍREZ.

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios

Esta hoja pertenece al Protocolo de Actuación para Grupos Vulnerables

7d fe e6 ca f3 cb f9 41 94 08 56 4d 22 79 17 d6 4c 59
9b 39 cf 0c 57 38 a6 48 a5 26 f1 e1 4d 95 49 ac 0c 47
77 b4 43 c0 f6 79 fc 04 88 16 ef c8 76 fc e9 1b 22 fd 98
08 15 09 ba 8e d5 5d cc 83 bb 13 db a1 b9 b1 87 2c 0a
88 b1 7e e5 b1 9a b8 6b c0 f5 31 52 b1 d1 55 2b c3 5b
3c dc ff 56 b3 12 91 db d8 ba c9 4e bc 5e f5 37 20 39
f3 c4 7e d6 d4 15 d7 af e4 26 fd ca 4f 82 b3 9d 52 74
bf 0d 37 d8 e1 dc 2f 95 5e 88 99 41 fe 78 54 dc aa c4
f7 83 3b dc 25 ed 4b ca e0 4b 0c 80 93 45 dc ce a0 92
15 eb dc 49 f5 78 dc be 96 c8 49 6c 12 77 91 dc c4 ce
1b 7b 0d d5 ff 0e 0f 50 ce 20 c7 e7 3e f6 0f 8a be b5
0b d5 ef 6e 25 82 85 18 9a 4f 0b 25 a1 f6 0d 3d f7 67
ed a9 18 00 66 45 d6 35 ad ed 2d 05 d2 a5 f2 d7 89 43
fc 77 65 f8 25 ff 68 ca ba 46 8c e0 1b 2a 9f 11 ca 2a 81
75 5e

José Martínez Vilchis
Comisionado Presidente
(Firma Electrónica)

31 ea 6f 5f dc 89 59 48 e6 3c 45 dc 7b 23 7c de 96 83
fd 4a 32 aa e1 6f 7f b4 bc 18 c6 09 e6 e1 f1 93 95 3b
16 c1 68 d2 30 76 7a dd d7 7b 5a 14 7b 20 f1 da cf ce
b5 86 81 6f 33 d0 9b bf ed 9c d4 9f 88 33 ff 73 a5 cd
ed 70 8a 79 63 74 ea fd 39 d7 01 da 03 1d 57 5b 8d c1
6c ae 42 43 f2 11 ee 1d 07 c3 ae a6 2e 4f 21 9e d1 32
c9 b4 e9 1e 4d bc 82 dd 08 5d 05 50 ff 94 25 b2 31 9b
be 72 f7 0d 9c a1 64 a9 dc 0e 96 ec b5 17 e6 65 2d 08
f0 0e b0 db 8f 52 eb 87 bc 7e 55 c9 a2 49 db cf 38 25
2e d9 31 3d 7d d8 e1 e6 72 95 62 7f a6 13 53 b5 e2 61
4f bc 67 1a ba a2 e4 c5 52 7a 37 97 5c 8f 05 5a a9 bb
da 33 da 34 49 49 2f cd a0 e6 70 8a 66 57 60 0e bb 2d
7b f1 0f c2 3f b0 9d ea a5 64 c4 9f 08 65 50 26 56 37
12 3c 5c 62 52 f1 61 ba 0a cd fd b4 2b 8c 10 3a ec ef
8a 93 f9 dc

Sharon Cristina Morales Martínez
Comisionada
(Firma Electrónica)

3c 10 e7 a4 fb 53 50 cb b9 7d 97 4e 73 5d 5e fc d2 6d
54 d1 08 f4 bb 68 ca 15 bd 0d b5 78 de 37 f8 33 82 92
f5 d1 bd de e4 52 32 30 44 c6 77 c5 6e 68 83 3f e5 17
39 b0 77 3a 16 97 d4 a4 08 b7 38 7c 9e 89 65 2e 26 c3
c8 e3 cd 49 ef 64 13 78 17 52 a8 73 9b 6d c6 89 78 05
bd aa 31 f4 46 ad 01 c7 d3 d0 cf eb b9 59 38 32 b3 05
2c 06 9d 32 fa 30 0e 64 d6 6a 1f 6d 7d 5c 7b ca e8 6e
4e 8e 27 0a d3 7e 10 d4 f4 5e af 7c 21 4e 7b ee e8 d4
f9 0d 21 3e f2 5e f2 ba f1 01 3f 81 0a 0b 3c 60 e1 31 14
f9 24 a8 a8 b0 3a 0d 77 aa 0e 3f 2d b8 f4 4e f2 dd 06
2e c8 0b e6 53 b0 69 0b 69 0f 07 0f 87 d3 ff ff 85 07 42
a6 47 82 2e 48 bc 36 aa d5 bf ed a5 46 c2 44 60 a2 55
29 e6 43 ad 58 01 db b5 91 0d 05 6a bb 65 ab 6e db ef
29 55 9f 97 b5 be a3 3c 87 bb 41 14 50 54 ca 3f 86 9d
3c 7b

Luis Gustavo Parra Noriega
Comisionado
(Firma Electrónica)

81 8b 01 28 67 61 99 ca da ad 53 ce 4a 5e 53 3e 7d 9d
90 cb dc 79 c4 a7 3a 21 b4 b0 2a e7 9a 45 98 9c 21 0d
aa a0 5f 06 0b 2b 4a 61 ea fc ba 21 37 fd 16 74 d3 59
8d 4f 5e 08 80 09 34 28 28 4c 6e f0 fc 02 21 85 60 90
17 18 ac 97 48 8e 66 ff dc 33 1e 2f 0d bb 33 66 c1 fa
4a a6 e0 f2 f7 07 31 03 0d 1d ac 9e e9 ba c0 7d dd b2
d6 54 7b 02 78 7e e8 c8 c1 62 50 16 2e fd e8 52 23 18
a3 d7 1e 11 06 ee bf 51 3f a4 fc 0e c6 1d c3 3c f9 73 c6
8f d7 e1 3c 14 48 97 8b 39 a1 b3 e1 45 e0 e2 bc ec 34
69 d6 25 93 7f aa df 21 15 64 66 99 31 9d 64 88 3a 8f
0f 60 fe 14 4e 77 c6 1e 8e b0 b8 38 2e 44 96 13 84 ab
c5 d6 9b 80 95 bc 73 6b c3 bd 46 bd ae 8f d1 b6 61 69
89 e7 8e 80 79 45 1d f2 62 08 52 8e ba 98 1a df 55 8d
f2 87 22 80 99 81 60 c7 73 f7 e3 8d 28 6f a7 df 12 47
2e db 8b

Alexis Tapia Ramírez
Secretario Técnico del Pleno
(Firma Electrónica)

Archivo firmado: Protocolo de Actuación para Grupos Vulnerables

