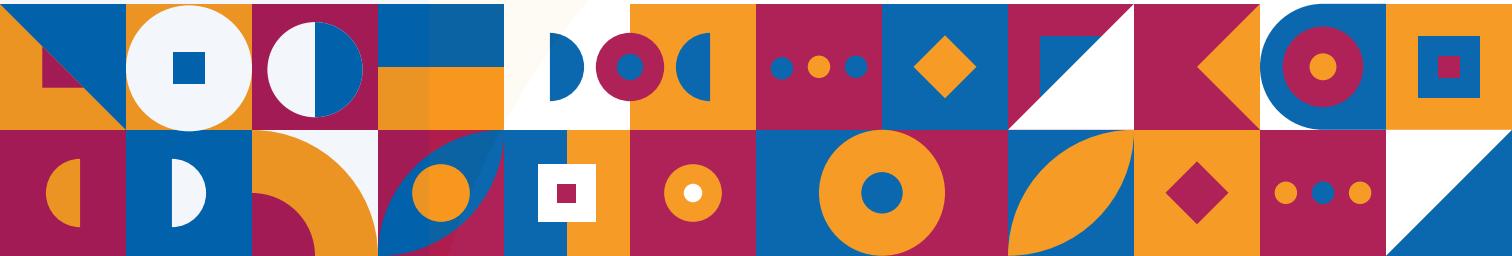


PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRIORITARIA, ACCESIBLE Y DE CALIDAD A GRUPOS HISTÓRICAMENTE DISCRIMINADOS



Autores: Carlos Eduardo Salgado Ballesteros, Enrique Ventura Marcial.

Coordinación editorial: Karla María Estrada Hernández.

Cuidado de la edición: Armando Rodríguez Briseño.

Primera edición: junio de 2025.

© 2025. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Londres 247, colonia Juárez, alcaldía Cuauhtémoc,

C.P. 06600, Ciudad de México

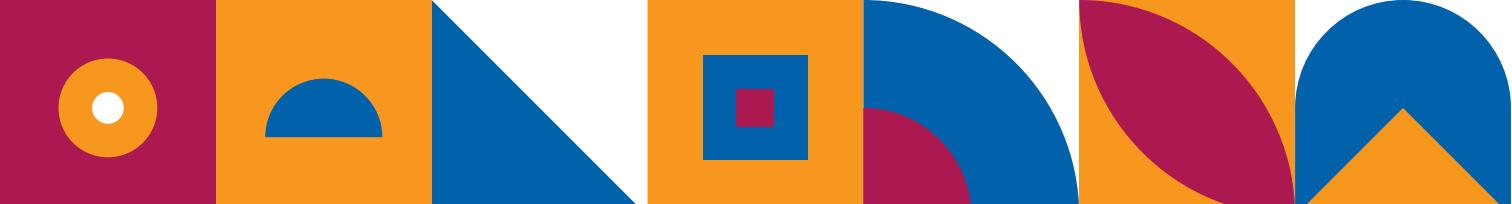
www.conapred.org.mx

ISBN: 978-607-8864-37-9

Se permite la reproducción total o parcial del material incluido en esta obra,
previa autorización por escrito de la institución.

Ejemplar gratuito. Prohibida su venta.

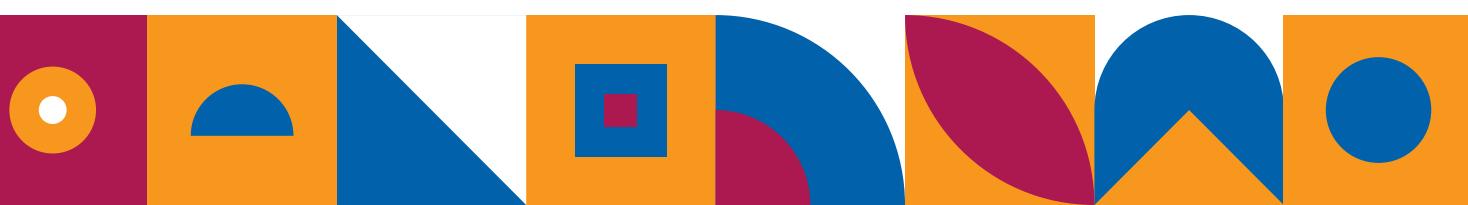
Editado en Ciudad de México.

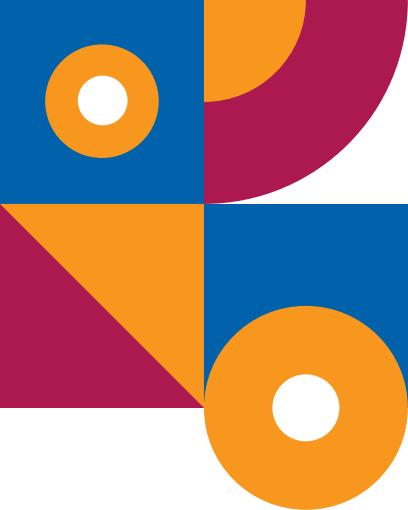


ÍNDICE

Presentación.....	5
Consideraciones.....	6
Obligaciones de los derechos humanos.....	7
Igualdad y no discriminación	8
Discriminación	9
Detonantes de la discriminación	10
Grupos en situación de vulnerabilidad.....	11
Principios rectores de la atención	12
Protocolo de atención prioritaria, accesible y de calidad a grupos históricamente discriminados	18
Introducción.....	18
Principios rectores.....	19
Escucha activa y acompañamiento	20
Provisión de información suficiente	21
Direccionamiento a otras dependencias, entidades o autoridades competentes	22
Capacitación al personal que realiza la atención a personas de grupos históricamente discriminados	22
Directrices generales	23
Directrices por grupo históricamente discriminado.....	26
Pueblos y comunidades indígenas	26
Mujeres.....	28
Personas afrodescendientes y afromexicanas.....	30
Niñeces y juventudes.....	31
Personas adultas mayores.....	32
Personas que viven con VIH	33
Personas usuarias de sustancias psicoactivas	34
Personas de talla baja	35
Personas en situación de calle	36
Personas privadas de la libertad y personas liberadas.....	37
Personas jornaleras agrícolas	38

Personas con discapacidad	39
Personas neurodivergentes.....	42
Personas migrantes y refugiadas	44
Personas trabajadoras del hogar.....	45
Personas de la diversidad religiosa	46
Personas con diversidad corporal.....	47
Personas con identidad de género y orientación sexual no normativas y personas con características sexuales diversas	48
Personas trabajadoras sexuales	50
Discriminación interseccional	51
Glosario.....	52





Presentación

En México, la discriminación es un fenómeno de naturaleza estructural al erigir una serie de barreras injustificadas que dificultan reiteradamente el acceso de ciertos grupos a los derechos humanos. Esta forma de exclusión no se limita a eventos aislados; por el contrario, se manifiesta mediante conductas y procedimientos periódicos. A lo largo de generaciones, este mecanismo ha dado pie a asimetrías generalizadas en una multiplicidad de ámbitos, como son la familia, la escuela, la salud, el trabajo y los servicios públicos. Así, la mayoría de nuestra población —mujeres, pueblos y comunidades indígenas, personas con identidad de género y orientación sexual no normativas, niñas y niños y juventudes, personas con discapacidad, entre otros grupos— enfrenta actualmente numerosas dificultades para desarrollar su potencial y mejorar su entorno y condiciones de vida.

En ese sentido, la inclusión es una deuda que el Estado mexicano tiene con el avance de los derechos humanos, el bienestar de cada individuo y el desarrollo y crecimiento nacional. Todas las instituciones públicas debemos combatir este problema. Como establece claramente nuestra Constitución Política, las autoridades estamos obligadas a promover, respetar, proteger y garantizar el acceso igualitario a los derechos humanos. Por ello, es urgente que toda dependencia cuente con herramientas para prevenir actos discriminatorios que puedan acontecer al proporcionar servicios al público. Las acciones excluyentes por parte de una persona del servicio público son particularmente preocupantes, pues contravienen nuestro mandato legal y poseen un importante valor simbólico.

La Convención Interamericana contra toda forma de Discriminación e Intolerancia advierte que la discriminación se produce en la esfera pública o privada cuando una disposición, un criterio o una práctica aparentemente neutra es susceptible de implicar una desventaja particular para las perso-

nas que pertenecen a un grupo específico, o los pone en desventaja, por ello compromete a los Estados parte a adoptar la normativa que defina y prohíba claramente la discriminación, pero también que la prevenga, aplicable a todas las autoridades públicas, así como a todas las personas naturales o físicas y jurídicas, tanto en el sector público como en el privado, en especial en el acceso a los servicios públicos.

En el marco de una de las atribuciones de este Consejo para realizar acciones que prevengan la discriminación, establecida en la fracción II del artículo 17 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, con la experiencia que ha desarrollado a partir de los casos que ha resuelto, se emite este protocolo como una herramienta de apoyo para que las instituciones públicas y privadas que brindan servicios al público guíen su actuar y se realice libre de discriminación, cumpliendo con el principio de *no dejar a nadie atrás, no dejar a nadie afuera*.

Consideraciones

Que el artículo 1º constitucional establece que todas las autoridades del Estado mexicano, en el ámbito de sus respectivas competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, así como el deber de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos;

Que en su artículo 7, la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que todas las personas son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Que todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esa Declaración y contra toda provocación a tal discriminación;

Que la Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José de Costa Rica” establece en su artículo 1º que los Estados parte 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;

Que la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación es el ordenamiento a través del cual el Estado mexicano se compromete a proteger a las y los mexicanos de cualquier acto de discriminación; establece, asimismo,

las bases para prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona, así como promover la igualdad real de oportunidades y de trato;

Que, con fundamento en los artículos 17, fracción II, y 20, fracción XXXV, de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, es facultad del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación realizar acciones para prevenir la discriminación, así como realizar aquellas para promover en las instituciones públicas y privadas la aplicación de acciones afirmativas y buenas prácticas; en virtud de ello se emite el *Protocolo de atención prioritaria, accesible y de calidad a grupos históricamente discriminados*, como una estrategia que permita a las instituciones públicas del Gobierno Federal llevar a cabo medidas para prevenir y eliminar la discriminación en sus prácticas e instrumentos organizativos.

Obligaciones de los derechos humanos

En relación con los derechos humanos concurren diversos conceptos o definiciones; no obstante, la mayoría coincide en su objetivo, que es el garantizar la dignidad humana y las condiciones óptimas para el desarrollo de cada persona. Una de estas definiciones es la que establece la Suprema Corte de Justicia de la Nación:

Se entiende por derechos humanos al conjunto de atributos propios de todos los seres humanos que salvaguardan su existencia, su dignidad y sus potencialidades por el mero hecho de pertenecer a la especie humana, que deben ser integrados y garantizados por los ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales para evitar que el poder público y la sociedad los vulneren o violenten, por tener la calidad de derechos fundamentales.

Entonces, se puede establecer que los derechos humanos son todos aquellos atributos inherentes a toda persona por el simple hecho de ser persona, que tienen como objetivo el propiciar el desarrollo digno y libre.

Con la reforma constitucional en materia de derechos humanos del 2011, se determina que todas las autoridades del Estado mexicano, en el ámbito de sus respectivas competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que sea parte, así como el deber de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a dichos derechos humanos.

En ese sentido, estas obligaciones recaen en el actuar de todo el personal que brinde el servicio o bien público y que forma parte de las entidades y dependencias del Estado mexicano. A la vez, estas obligaciones se reflejan en la implementación de los distintos conjuntos de mecanismos que garantizan el goce y ejercicio de los derechos.

Igualdad y no discriminación

Dentro de la gama de derechos humanos se encuentra el derecho a la igualdad y no discriminación, el cual implica tanto una declaración positiva como una negativa del mismo principio; por un lado, la igualdad que es un deber y, por el otro, la no discriminación que conlleva una prohibición.

La igualdad se entiende como el derecho que tiene toda persona a ser tratada sin distinción, exclusión o restricción cuyo objetivo sea menoscabar el goce o el ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra.

La igualdad implica el trato sin distinción, exclusión o restricción ante la ley, pero esto involucra distintas medidas que generan un trato desigual a personas desiguales, es decir, existen personas que pertenecen a distintos grupos sociales que se encuentran en algún grado de vulnerabilidad y requieren de un trato diferenciado para acceder realmente a un ejercicio y goce de derechos en igualdad.

La discriminación no sólo incide en falta de igualdad o la parte negativa de la igualdad; a través del tiempo y de los distintos criterios, se ha convertido en un mandato, en una obligación autónoma.

En conclusión, los conceptos de *igualdad* y *no discriminación* son derechos humanos interrelacionados y complementarios uno del otro. El primero de ellos pretende hablar de una acción positiva, es decir, “de hacer”, y tiene como objetivo garantizar que todas las personas gocen y ejerzan los mismos derechos y libertades, considerando sus diferencias y compensando las desigualdades.

El segundo pretende hablar de una acción negativa, es decir, el “de no hacer”, evitando que las personas sean sujetas a distinciones, exclusiones, restricciones o preferencias arbitrarias, injustas, irrationales, subjetivas o desproporcionadas. Hay que abordar estos derechos en su conjunto, toda vez que ambos generan un equilibrio para garantizar la protección de estos derechos en interrelación con los demás.

Discriminación

La discriminación es un fenómeno social que en los últimos años ha ido resonando con mayor fuerza. Situaciones y comportamientos que antes se consideraban normalizados, se han comenzado a analizar desde una perspectiva distinta, permitiendo revelar conductas que interfieren o vulneran el derecho a la igualdad y no discriminación, por lo que la definición de *discriminación* ha ido evolucionando.

El artículo 1º, párrafo segundo, fracción III, de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, establece que 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.

Desde el enfoque legal, la discriminación es toda exclusión, distinción, restricción o preferencia, por acción u omisión, con intención o sin ella, que encuentra motivo en un aspecto inherente a la persona o a un grupo, con el objetivo de menoscabar, restringir, obstaculizar o restar el pleno goce de libertades y derechos humanos.

Como se puede observar, existen elementos que conforman un *acto de discriminación*, los cuales se deben concatenar para acreditar la existencia de discriminación; estos elementos son:

- a. Un trato por acción u omisión, voluntario o involuntario, de diferenciación, restricción, exclusión o preferencia carente de justificación objetiva, razonable o proporcional (conducta);
- b. Un motivo o nexo causal, sustentado en categorías inherentes a la persona; es decir, aquellas que formen parte de su identidad o sean difíciles de modificar por ser parte constitutiva o consustancial a ella, sustentado en prejuicios negativos o estímulos existentes y en la per-

- tenencia de la persona a un grupo o colectivo en situación de vulnerabilidad (motivo prohibido de discriminación), y
- c. Un efecto que vulnere los derechos humanos de las personas (resultado).

Detonantes de la discriminación

Bajo la tesis de lo que se entiende por discriminación, resulta necesario comprender cuáles son los orígenes sociales de la discriminación, es decir, los detonantes de ésta:

Prejuicio

Un prejuicio es un juicio de valor que se emite sin tener información suficiente sobre el tema; es una primera percepción que se genera de una persona o grupo a simple vista, emitiendo un juicio propio. Generalmente son repeticiones de lo que dicen otras personas.

Los prejuicios no siempre conllevan una actitud negativa; no obstante, sí normalizan ideas que, con el transcurso del tiempo y reiteración, se convierten en estereotipos y estigmas.

Estereotipo

Los estereotipos son la categorización o generalización de un grupo de personas, un conjunto de rasgos que supuestamente los caracteriza. Frecuentemente, o son falsos o son percepciones simplificadas y exageradas que giran en torno a la creencia de que todas las personas que pertenecen a un grupo son de una forma determinada, lo cual deforma la realidad e invisibiliza la diversidad. Generalmente, le atribuyen características, propiedades o intereses a dichas personas, de los cuales se hacen eco a terceros y a menudo terminan por consolidar un prejuicio social.

Estigma

A diferencia de los otros detonantes, el estigma conlleva una negatividad y rechazo. Partiendo de la etimología de la palabra *estigma*,¹ se puede establecer que es una marca que identifica a una persona o grupo que sufre una desacreditación culturalmente establecida, generando innumerables modos de discriminación; es decir, hace referencia a las actitudes y creencias que conducen a las personas a rechazar, evitar y temer a quienes perciben como diferentes.

Grupos en situación de vulnerabilidad

El concepto de *vulnerabilidad* puede ser abordado desde distintas perspectivas. Suele referirse a aquellas características de un ente que influyen en la capacidad de anticipar, lidiar, resistir y recuperarse de un daño. Así, las situaciones en las que concurra el riesgo de un daño son permanentes; no obstante, el riesgo encuentra un determinante en el grado de vulnerabilidad que exista. En conclusión, la vulnerabilidad es un estado provocado por la probabilidad de que ocurran acontecimientos no previsibles, generando consecuencias negativas.

En un contexto social y de derechos humanos, se refiere a personas o grupos de personas. La situación de vulnerabilidad se presenta debido a condiciones o características inherentes a estas personas, que propician obstáculos para ejercer y gozar sus derechos humanos, consumando violaciones a los mismos.

Cuando se habla de grupos en situación de vulnerabilidad, no se infiere que las personas que los conforman sean *débiles*, *indefensas* o *frágiles*, pues no es una condición personal, sino que, por una condición particular de esas personas, tienen que enfrentarse a un ambiente social que coloca mayores obstáculos para el ejercicio de sus derechos.

En la mayoría de los casos, estas violaciones a derechos humanos derivan de actos discriminatorios, como resultado de *prejuicios*, *estereotipos* y *estigmas* que propician o incrementan la vulnerabilidad de estos grupos.

La vulnerabilidad se entiende, por consiguiente, como un fenómeno condicionado por el desarrollo de las relaciones sociales. Para comprenderla,

¹ Del latín *stigma* ("marca hecha en la piel con un hierro candente", "nota infamante"), y éste del griego στίγμα (*stigma*).

prevenirla y atenderla, es necesario considerar cómo se vinculan éstas con los sucesos que generan la vulnerabilidad.

Principios rectores de la atención

Perspectiva de derechos humanos

El artículo 1º de la Constitución establece la obligación de todas las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de todas las personas. Esto conlleva que las leyes, políticas, programas, servicios y, en general, cualquier acción de gobierno se realice teniendo en cuenta esta perspectiva de derechos humanos, lo que coloca a las personas en el centro de toda actividad pública bajo los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; es decir, considerando que los derechos humanos son de todas las personas sin distinción alguna, que su efectividad depende de la realización de otros derechos, que no pueden dividirse ni separarse y que se debe procurar la ampliación gradual de su goce y ejercicio, sin retrocesos.

Es por lo que todas las instituciones del Estado mexicano, con independencia de su dimensión, ámbito e incidencia en la vida de las personas, deben llevar a cabo sus funciones con una perspectiva incluyente, que garantice su respeto y defensa efectiva; sobre todo aquellas instituciones que tienen contacto directo con las personas.

Trato digno

En el ejercicio del servicio público, el trato digno se refiere a todas aquellas acciones que sean necesarias para garantizar que la interacción entre las instituciones y las personas se realice respetando el valor humano y su integridad, al momento de brindar la orientación, el apoyo y la asistencia que sea necesaria de forma diligente, solidaria y empática.

Igualdad y no discriminación

Al momento de prestar servicios o bienes públicos, el personal que los brinda debe hacerlo sin distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el tono 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, 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 en cualquier otro motivo, con la finalidad de obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades.

Igualdad sustantiva

La igualdad sustantiva privilegia una igualdad real de oportunidades y resultados que garantice el goce y ejercicio efectivo de los derechos humanos de todas las personas. No basta con tratar de una manera homogénea a las personas cuyas identidades o adscripciones grupales han sido construidas como desiguales, porque ello podría generar discriminaciones indirectas o revictimizaciones.

Por ello, es necesario remover los obstáculos económicos, sociales, culturales o cualquier otra barrera de acceso estructural que impida a las personas ejercer plenamente sus derechos por su pertenencia a grupos históricamente discriminados o en situación de discriminación. En ese sentido las instituciones públicas deben garantizar a toda persona igualdad sustantiva, en la medida de lo posible y haciendo un uso máximo de sus recursos disponibles.

Interseccionalidad

La interseccionalidad es la interacción entre dos o más características o condiciones de una persona, que se combinan de distintas formas, generando desigualdades.

Este principio es fundamental para que el personal que brinda el servicio o bien público garantice la debida atención y la prestación de un servicio integral, teniendo en cuenta que en una misma persona pueden concurrir diversas características o condiciones que sistemática y estructuralmente la pueden colocar en una situación de mayor vulnerabilidad para el ejercicio pleno de sus derechos, como puede ser el sexo, la edad, la condición de embarazo, el nivel socioeconómico, la discapacidad, la orientación sexual, identidad o expresión de género, entre otras.

Lo anterior permite entender la complejidad del contexto y la situación de las personas, otorgando mayor facilidad para establecer el mejor trato y las vías adecuadas a fin de brindar el servicio.

Transversalidad de los derechos humanos

Este principio implica la incorporación de una perspectiva inclusiva, garantista y de derechos humanos en todos los campos de la acción pública y de gobierno, desde las políticas públicas hasta la legislación y la acción de la justicia, basada en el derecho a la igualdad y no discriminación; esto es, una perspectiva antidiscriminatoria.

La transversalidad de los derechos humanos, en su dimensión funcional, coloca a la persona en el centro de la acción pública y gubernamental, para garantizar el disfrute universal de todos los derechos humanos, con la finalidad de lograr la universalidad de derechos, lo mismo que el bienestar general para todas las personas.

Además, la elevación del rendimiento social de las instituciones públicas, entre otras vías, a través del diseño de acciones transversales con perspectiva de derechos humanos y no discriminación, tiende a ser observada como un indicador de consolidación democrática.

Atención integral con enfoque diferenciado y pertinencia cultural

Toda atención o servicio que brinden las dependencias y entidades públicas debe ser de manera integral, observando no sólo la generalidad del caso, sino también las particularidades del caso concreto, procurando identificar todas las necesidades que tiene la persona, su contexto, identidad y circunstancias individuales y colectivas. Es necesario que el Estado diseñe y opere sus formas de atención y asesoría bajo un enfoque diferenciado que consideren las condiciones particulares de las personas, grupos o poblaciones, con el fin de garantizar una protección suficiente para lograr la igualdad sustantiva. Esto involucra un esfuerzo por atender de manera diferenciada a las personas de acuerdo con el respeto a la diversidad y a las diferencias identitarias, sociodemográficas y culturales, acorde también con la identidad de género, la etapa del curso de vida, la pertenencia étnica, la condición de discapacidad, los contextos regionales, territoriales, culturales, entre otras características, dado que impactan de diferente manera a las personas y a los colectivos.

Las poblaciones históricamente discriminadas cuentan con instrumentos normativos a nivel nacional e internacional que protegen sus derechos humanos de manera específica, mismos que deberán ser considerados en la atención que reciban para garantizar que ésta sea igualitaria, intercultural, incluyente y de respeto a la diversidad. La pluriculturalidad del país necesita reconocerse en su diversidad y desmontar la idea de homogeneidad cultural, incluida la del mestizaje.

Perspectiva de género

La perspectiva de género permite analizar, identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretenden justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como posibilita las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género.

Implementar la perspectiva de género como una herramienta de análisis en la prestación del servicio público propicia el avance hacia la igualdad de oportunidades, combatiendo las desigualdades sociales derivadas del sistema tradicional de género.

No revictimización

El Estado está obligado a garantizar que en el diseño e implementación de sus mecanismos de atención no se impongan medidas que tengan por resultado agravar el estado de la víctima, empeorando el sufrimiento originado por la violación de sus derechos.

Lo anterior considerando que, cuando una persona se acerca a una institución gubernamental, en ocasiones busca la protección ante la violación de derechos. Por ello, el trabajo del personal que brinda el servicio o bien público debe ser detectar y eliminar las prácticas cotidianas que se han normalizado y que pudieran ser revictimizantes.

Un ejemplo de esto puede ser que no siempre se cuenta con un buen sistema interno para recabar los hechos motivo del acercamiento de la persona, dejando fuera de la narración sucesos importantes que pudieran determinar y dirigir la acción a seguir, lo que propicia que la persona tenga que narrar varias veces a diferentes personas los mismos hechos y, en consecuencia, revivir un momento doloroso e incómodo, con la consecuente alteración de su estado emocional y físico.

Interés superior de la niñez

El interés superior de la niñez es un principio de rango constitucional que demanda que en toda situación en la que sean partícipes niños, niñas y adolescentes se dé prioridad a la protección, respeto, promoción y garantía de sus derechos humanos.

Es decir, no puede darse prelación a cuestiones legales o burocráticas, si éstas pudieran resultar perjudiciales y lesivas para las niñas, niños y adolescentes involucrados.

Es importante señalar que, al momento de evaluar si los mecanismos, trámites, procedimientos, etc., conllevan un perjuicio en contra de alguna niña, niño o adolescente, es necesario aplicar un enfoque diferenciado y de igualdad sustantiva que permita conocer su contexto, toda vez que, en una acción o decisión relativa a una niña, niño o adolescente en particular, no se debe entender que sus intereses son los mismos que los de la niñez en general.

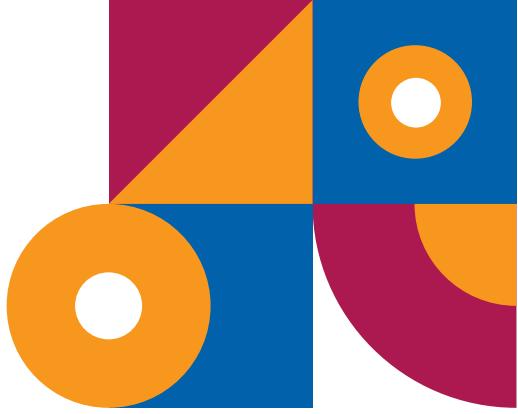
Lenguaje accesible, sencillo e incluyente

El personal que brinda el servicio o bien público debe usar un lenguaje accesible e incluyente; esto implica que la información dirigida a las personas, ya sea escrita u oral, se realice en un lenguaje claro y sencillo de entender, facilitando la comprensión de la información para que sea útil a la ciudadanía, teniendo especial atención en aquellas personas que requieren del esfuerzo particular del Estado para que llegue la información de manera efectiva y con pertinencia cultural; por ejemplo, quienes hablan alguna lengua indígena, quienes viven con alguna discapacidad visual, auditiva o alguna otra que les impida recibir de manera fácil la información.

Por otro lado, el lenguaje incluyente también implica, por un lado, eliminar las expresiones y representaciones que invisibilizan, subordinan o estigmatizan a las personas directa o indirectamente, ya que se evita usar expresiones despectivas, racistas, sexistas, ridiculizantes o discriminatorias por cualquier causa: género, condición física o socioeconómica, edad, o cualquier otro motivo discriminatorio. Por otro lado, debe referirse a las personas destinatarias de los programas de manera clara, explícita, apropiada y visibilizando su diversidad.

El uso y reproducción de este lenguaje tiene un impacto positivo en términos del cambio cultural, democrático e igualitario.

Por todo lo anterior es que se requieren herramientas concretas para llevar a cabo la prevención de conductas discriminatorias en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en el marco de la protección a los derechos humanos.



Protocolo de atención prioritaria, accesible y de calidad a grupos históricamente discriminados

Introducción

El presente documento establece el *Protocolo de atención prioritaria, accesible y de calidad para grupos históricamente discriminados*. Este protocolo surge como respuesta a la necesidad imperante de garantizar la igualdad de oportunidades y derechos para todas las personas integrantes de nuestra sociedad, especialmente aquellas que han sido marginadas y discriminadas a lo largo de la historia.

Este protocolo se fundamenta en los principios de *respeto, equidad, inclusión y dignidad*. Reconoce la diversidad de nuestras comunidades y valora las diferencias como una riqueza que fortalece a nuestra sociedad. Busca eliminar las barreras que impiden el pleno desarrollo y participación de todas las personas, independientemente de su origen étnico, género, orientación sexual, religión, edad, discapacidad, o cualquier otra característica que haya sido motivo de discriminación.

Nuestro objetivo es proporcionar una atención prioritaria y de calidad que sea accesible para todas, todos y todes, con especial énfasis en aquellos grupos que han sido históricamente discriminados. Este protocolo es un paso importante hacia la construcción de una sociedad más justa, inclusiva y equitativa.

Esperamos que este protocolo sirva como una guía para todas las partes interesadas y que contribuya a la creación de un entorno en el que todas, todos y todes se sientan valorados, respetados y libres de discriminación.

Principios rectores

Los principios rectores de la atención a personas de grupos históricamente discriminados en México son los siguientes:

- a. Crear un sistema social amplio que atienda a personas, familias, grupos y comunidades.
- b. Prohibir todo tipo de violencia o discriminación por su condición de desigualdad.
- c. Prevenir, investigar, sancionar y reparar violaciones a sus derechos humanos, considerando las características y necesidades de cada grupo.
- d. Contrarrestar y eliminar las prácticas discriminatorias que afectan a las personas, en particular de quienes pertenecen a uno o más grupos históricamente discriminados, en ámbitos clave del ejercicio de derechos, como la salud, educación, trabajo, seguridad social y acceso a la justicia, entre otros.
- e. Promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, individuales y colectivos.
- f. Construir la paz y la seguridad con respeto a los derechos humanos de manera permanente en la sociedad, dando especial atención a las mujeres y los grupos históricamente discriminados y marginados.

Estos principios buscan garantizar la igualdad de oportunidades y el pleno ejercicio de los derechos humanos para todas las personas, independientemente de su condición social, económica, cultural o personal.

Conforme a la normatividad vigente de manera general, al momento de desempeñar su empleo, cargo, comisión o función, el personal que brinda el servicio o bien público debe observar los siguientes principios y valores: Legalidad, Honradez, Lealtad, Imparcialidad, Empatía, Eficiencia, Interés Público, Respeto, Respeto a los Derechos Humanos, Igualdad y No Discriminación, Equidad de Género, Entorno Cultural y Ecológico, Integridad, Liderazgo, Cooperación, Transparencia y Rendición de Cuentas.

Escucha activa y acompañamiento

Es importante escuchar detenidamente a las personas en situación de vulnerabilidad y acompañarlas en su proceso. La *escucha activa* es una habilidad de comunicación que implica prestar total atención a la persona que está hablando, comprendiendo su mensaje, procesándolo y respondiendo para demostrar que se ha entendido correctamente. Algunos aspectos clave de la escucha activa son:

- a. *Atención plena*. Presta toda tu atención a la persona que está hablando. Evita distracciones y no interrumpas.
- b. *Comprender el mensaje*. Intenta entender lo que la persona está tratando de comunicar. No sólo te centres en las palabras, sino también en el lenguaje corporal y las emociones.
- c. *Retroalimentación*. Proporciona ésta para demostrar que has entendido el mensaje. Puede ser un resumen de lo que entendiste, una pregunta para aclarar algo o simplemente un gesto de asentimiento.
- d. *Empatía*. Intenta ponerte en el lugar de la otra persona para entender su perspectiva. Esto te ayudará a comprender mejor sus necesidades y emociones.

El *acompañamiento* es el proceso de estar al lado de la persona en situación de vulnerabilidad durante su camino, apoyándola y asistiéndola según sea necesario. Algunos aspectos clave del acompañamiento son:

- a. *Presencia constante*. Estar disponible para la persona cuando te necesite. Esto puede implicar estar físicamente presente, estar al otro lado del teléfono o responder rápidamente a los mensajes.
- b. *Apoyo emocional*. Proporcionar apoyo emocional a la persona. Esto puede implicar escuchar sus preocupaciones, ofrecer palabras de aliento o simplemente estar allí para ella.
- c. *Asistencia práctica*. Ayudar a la persona con tareas prácticas que puedan resultar difíciles para ella. Esto puede implicar ayudarles a llenar formularios, acompañarlos a citas o asistirlos para que accedan a servicios.
- d. *Respeto*. Respetar la autonomía de la persona y sus decisiones. Aunque puedes ofrecer consejo y apoyo, al final del día, las decisiones son suyas.

Provisión de información suficiente

Proveer información suficiente es un aspecto crucial de cualquier protocolo de atención. Esto implica asegurarse de que las personas en situación de vulnerabilidad tengan toda la información que necesitan para tomar decisiones informadas y acceder a los servicios que necesitan. Algunos aspectos clave son:

- a. *Información clara y comprensible.* La información debe ser presentada de una manera que sea fácil de entender. Evita el uso de jerga técnica o legal siempre que sea posible y proporciona explicaciones claras.
- b. *Información relevante.* Asegúrate de que la información que proporcionas sea relevante para la situación de la persona. Esto puede implicar personalizar la información con base en las necesidades individuales de cada persona.
- c. *Información completa.* Proporciona una visión completa de la situación. Esto puede implicar que expliques todos los diferentes servicios disponibles, los posibles resultados y las consecuencias de las diferentes opciones.
- d. *Información accesible.* Asegúrate de que la información es accesible para todas, todos, todes, independientemente de su nivel de habilidad o conocimiento. Esto puede implicar proporcionar la información en diferentes formatos (por ejemplo, escrito, oral, visual) o asegurarse de que los materiales estén disponibles en diferentes idiomas.
- e. *Actualización de la información.* La información debe estar actualizada. Esto implica revisar y actualizar regularmente los materiales informativos para asegurarse de que reflejan las políticas y procedimientos actuales.
- f. *Confidencialidad de la información.* Es importante garantizar la confidencialidad de la información personal. Esto implica tener políticas y procedimientos claros para el manejo de la información personal y asegurarse de que se respeten.

Direccionamiento a otras dependencias, entidades o autoridades competentes

Esto es un aspecto crucial cuando se trata de proporcionar atención integral a grupos en situación de vulnerabilidad. Algunos aspectos clave de este punto son:

- a. *Identificación de dependencias, entidades o autoridades competentes.* Es importante tener un conocimiento claro acerca de las diferentes dependencias, entidades o autoridades que pueden proporcionar apoyo adicional o servicios especializados.
- b. *Procedimientos de referencia claros.* Debes tener procedimientos claros para referir a las personas a estas dependencias, entidades o autoridades. Esto puede incluir la documentación necesaria, los pasos a seguir y los puntos de contacto.
- c. *Comunicación efectiva.* Es crucial mantener una comunicación efectiva con estas dependencias, entidades o autoridades. Esto puede implicar tener reuniones regulares, compartir información relevante y trabajar juntos para resolver problemas.
- d. *Seguimiento.* Después de referir a una persona a otra dependencia, entidad o autoridad, es importante hacer un seguimiento para asegurarte de que la persona ha recibido la atención o los servicios necesarios.
- e. *Respeto a la autonomía de las personas.* Si bien puedes sugerir y facilitar el direccionamiento a otras dependencias, entidades o autoridades, es importante respetar la autonomía de la persona y permitirle tomar sus propias decisiones.

Capacitación al personal que realiza la atención a personas de grupos históricamente discriminados

La capacitación al personal que brinda el servicio o bienes públicos que atienden a grupos históricamente discriminados es un componente esencial de cualquier protocolo de atención. Algunos aspectos clave de este punto son:

- a. *Conocimiento de los grupos históricamente discriminados.* El personal que realiza la atención a personas debe tener un conocimiento profundo de los diferentes grupos históricamente discriminados y sus

necesidades específicas. Esto puede implicar la realización de talleres o seminarios sobre temas relevantes.

- b. *Habilidades de comunicación.* Son esenciales para interactuar eficazmente con las personas de grupos históricamente discriminados. Esto puede implicar la formación en técnicas de escucha activa, comunicación no violenta y manejo de conflictos.
- c. *Sensibilización.* Es importante que el personal que atiende a las personas esté sensibilizado sobre las dificultades que enfrentan las personas pertenecientes a los grupos históricamente discriminados. Esto puede implicar la realización de actividades de sensibilización o bien la inclusión de testimonios de personas en la formación.
- d. *Conocimiento de los procedimientos.* El personal que atiende a las personas debe estar bien versado en los procedimientos de atención prioritaria. Esto puede implicar la realización de simulacros o la revisión regular de los procedimientos.
- e. *Formación continua.* La formación no debe ser un evento único o esporádico, sino un proceso continuo. Esto puede implicar la realización periódica de sesiones de formación o la actualización constante de las habilidades y conocimientos.
- f. *Evaluación de la formación.* Es importante evaluar la eficacia de la formación. Esto puede implicar la realización de evaluaciones después de cada sesión o la recopilación de comentarios de las personas pertenecientes a grupos históricamente discriminados sobre la calidad de la atención que reciben.

Directrices generales

El personal a cargo de brindar el bien o servicio público deberá considerar que existen especificidades en la atención cuando se trate de una persona que pertenezca a uno o varios (interseccionalidad) grupos históricamente discriminados. Para este tipo de atención se aconseja tener presentes las directrices que se presentan a continuación.

- a. Utilizar un lenguaje sencillo, claro y que se adapte a las necesidades locales, tomando en cuenta la cosmovisión y cultura, sin el uso constante de tecnicismos.
- b. Garantizar la confidencialidad en la atención a las personas. Se debe considerar que los riesgos de exclusión de cada colectivo aumentan

- en la medida que su información personal y sensible esté expuesta a otras personas.
- c. Es primordial evitar el uso de palabras coloquiales o de “moda” al dirigirse o referirse a las personas, y en la medida de lo posible se les debe preguntar cómo quieren ser tratadas y reconocidas durante el servicio de atención.
 - d. Verificar que en todo momento las personas comprendan los derechos que les deben ser garantizados como usuarias de bienes o servicios públicos.
 - e. Reconocerán las necesidades individuales de cada persona y se brindarán los servicios con pertinencia, en el entendido de que cada grupo tiene sus propios retos y problemas que enfrentan al requerir bienes o servicios públicos. Deberán evitar el uso de lenguaje, actitudes y tratos paternalistas, condescendientes o supremacistas; incluso si se busca expresar empatía o solidaridad.
 - f. En todo momento se debe reconocer la igualdad entre hombres, mujeres y otras identidades de género no normativas.
 - g. Únicamente se realizarán comentarios o preguntas sobre la intimidad y condiciones de vida de las personas, siempre y cuando sean necesarias para la atención.
 - h. Se deben tomar en cuenta las variantes lingüísticas que puedan existir y buscar colaboración con personas intérpretes o traductoras para facilitar la comunicación entre las personas y el personal que brinda la atención.
 - i. Las personas pueden presentar condiciones que no son evidentes, por lo que, ante la duda, es mejor preguntar y no asumir supuestos al momento de brindar la atención, así como solicitarle información sobre cómo prefiere ser tratada.
 - j. Evitar referirse a las personas con términos peyorativos, con sobrenombres, con chistes, o cualquier comentario que pudiese contener algún tinte discriminatorio, racista o sexualizante.
 - k. No demeritar a las personas, con comentarios sobre su aspecto físico, forma de vestir, empleo, estado civil, cuerpo, arreglo personal, la manera en que hablan o actividad sexual; estos comentarios profundizan las brechas entre las personas y entorpecen el acceso a los servicios públicos.
 - l. Se debe evitar el perfilamiento racial, ya que no debe asumirse el origen de las personas basándose en el tono de piel o las características físicas.

- m. Favorecer la comunicación oral para brindar una mejor atención y explicar cuantas veces sea necesario un procedimiento de atención, permitiendo que las personas expresen sus necesidades, sus contextos y las dificultades que enfrentan al acceder a los bienes o servicios públicos.
- n. Permitir que las personas permanezcan en las instalaciones donde se brinda la atención acompañada por sus familiares, o una persona de confianza, si así lo desean, a fin de favorecer su seguridad y confianza.
- o. Escuchar todo el tiempo las necesidades de las personas, no subestimar lo que sienten o la forma en la que valoran algún contratiempo o conflicto, evitando en todo momento realizar juicios de valor sobre sus vivencias.
- p. Evitar la revictimización en los casos que impliquen personas que sufren algún tipo de violencia, por lo que, en la atención se deberá confiar en el testimonio expresado, así como en lo que ha provocado en ellas el sometimiento a algún tipo de hostilidad.
- q. Evitar las comparaciones entre situaciones, experiencias o vivencias de cada persona que se estimen similares a otras previamente conocidas.
- r. Cuando la atención implique toma de decisión sobre derechos, se deben escuchar las opiniones de las personas para que el consentimiento sea libre y enterado.
- s. Se debe tomar en cuenta la inteligencia emocional de cada persona, con independencia de la edad, género, cultura, nacionalidad, etc., por lo que será primordial poner atención y conducirse con cuidado y suma claridad al conocer el nivel de autonomía de cada persona, adaptándose al lenguaje acorde a sus necesidades.
- t. Ante la falta de algún ajuste razonable por situaciones presupuestarias, deberán buscarse alternativas que contemplen incluso los apoyos administrativos al momento de brindar el servicio.
- u. En caso de que sea necesario, para iniciar o complementar la atención o servicio, el uso de las tecnologías de información y comunicación, tales como computadoras, tabletas o teléfonos móviles, así como de conexión a internet, el personal brindará alternativas a las personas para propiciar un fácil acceso y que no se impongan cargas desmedidas.

Directrices por grupo históricamente discriminado

Pueblos y comunidades indígenas

Cuando una persona se identifique como perteneciente a algún pueblo o comunidad indígena, el personal que brinda el bien o servicio público atenderá las siguientes directrices:

- a. Tener en cuenta que la autoadscripción indígena se basa en la conciencia de identidad, por lo cual no es necesario demostrarla a través de documentos oficiales o que exista un registro o reconocimiento previo de las autoridades.
- b. Se brindará el apoyo de personas intérpretes o traductoras, con el fin de facilitar la comunicación entre las poblaciones o comunidades indígenas y el personal del servicio o bien público, éstas fungirán como acompañantes en el proceso de los trámites y la utilización de las instalaciones, de tal manera que las personas puedan acceder a la atención pública en igualdad de condiciones.
- c. Si un grupo o comisión colectiva que representa la voz comunitaria quiere acceder a un bien o realizar un trámite público y no se pueda dar la atención a la totalidad, el personal que brinda el servicio o bien público debe proponer que una muestra representativa (conforme al espacio con que se cuente) o bien una persona representante común sean la o las portavoces del grupo, lo anterior es importante, ya que muchos de los pueblos y comunidades indígenas rigen su convivencia por principios colectivos.
- d. El personal brindará la asistencia y apoyo para realizar el llenado de manera adecuada de los formularios o registros escritos necesarios para la atención a las personas.
- e. Escuchar y tomar en cuenta los comentarios críticos y opiniones de las personas indígenas que se atiendan, considerando que muchos de los servicios brindados surgen de un ámbito cultural y no necesariamente son compatibles con otras expresiones culturales y sociales.
- f. Ser empáticos y tolerantes en el trato que se brinde a las personas indígenas, así como ser conscientes de que han sufrido desigualdad y opresión, por lo que se les ha orillado a alejarse de los servicios que ofrece el Estado, pues en muchas ocasiones experimentaron violencia y tratos discriminatorios en este espacio.

- g. Realizar propaganda (carteles y folletería) en una o más lenguas indígenas que sean utilizadas en la entidad donde se localizan las instalaciones en que se preste el bien o servicio público.
- h. Tener la disposición de aprender y aprovechar las experiencias de las personas indígenas para la mejora en la calidad del servicio público, lo que puede implicar modificar la comunicación, las estrategias de difusión, las modalidades de atención, el tiempo de espera, el sentido de los trámites, los requisitos para los procesos o la manera de evaluar los resultados del uso de los recursos públicos.

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Persona Indígena• Personas de pueblos originarios• Comunidades indígenas• Los pueblos indígenas	<ul style="list-style-type: none">• Minorías• Indios• Indias

Mujeres

Cuando una mujer solicite o requiera el apoyo del personal que brinde la atención de un bien o servicio público, se atenderán adicionalmente las siguientes directrices:

- a. Dar prioridad a la atención a mujeres embarazadas, por lo cual es importante facilitar procesos de atención y evitar la sobrecarga de pasos.
- b. Poner especial atención a mujeres, niñas y adolescentes que manifiesten o se encuentren en situación de violencia para detectar, atender, canalizar y acompañarlas de manera permanente e integral; el personal debe ser cordial y tolerante en su trato, tener amplio criterio y ser flexible para el manejo de mujeres emocionalmente afectadas.
- c. Si un grupo o comisión que representa a algún colectivo quiere acceder a un bien o realizar un trámite público y no se pueda dar la atención a la totalidad, el personal que brinda el bien o servicio público debe proponer que una muestra representativa (conforme al espacio con que se cuente) o bien una mujer representante común sean la o las portavoces del grupo.
- d. Brindar una atmósfera de confianza cuando se expongan situaciones de violencia, como puede ser que la persona que atienda sea del sexo femenino.

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Quienes sepan firmar que lo hagan al final de la hoja.	<ul style="list-style-type: none">• Aquellos que sepan firmar, que lo hagan al final de la hoja.
<ul style="list-style-type: none">• Cuando alguien no tiene salud, todo es más difícil.	<ul style="list-style-type: none">• Cuando uno no tiene salud, todo es más difícil.
<ul style="list-style-type: none">• Siempre trabajo cuidando a otras personas.	<ul style="list-style-type: none">• Siempre trabajo cuidando a los otros.

Continúa tabla

CORRECTO	INCORRECTO
• Muchas personas dudan si votarán o no.	• Muchos dudan si votarán o no.
• La población	• Los habitantes
• La juventud	• Los jóvenes
• La ciudadanía se manifestó.	• Los ciudadanos se manifestaron.
• Las personas interesadas en participar.	• Los interesados en participar.
• Se convoca a la Coordinación.	• Se convoca a los Coordinadores.
• Es beneficioso para la sociedad/ Es beneficioso para las personas.	• Es beneficioso para el hombre.
• Usted sentirá mayor seguridad al comprobar el precinto del envase.	• El consumidor estará más seguro si comprueba el precinto del envase.
• Trabajando con mejores condiciones la seguridad policial aumentaría.	• Si los policías trabajaran con mejores condiciones habría más seguridad.
• En Veracruz hay muchas plantaciones de café.	• Los veracruzanos tienen muchas plantaciones de café.
• La persona solicitante.	• El solicitante
• La persona que comparece.	• El compareciente
• La persona que denuncia.	• El denunciante

Personas afrodescendientes y afromexicanas

Cuando una persona se autoidentifique como afrodescendiente o afromexicana y reciba atención por parte del personal que brinda el bien o servicio público, se atenderán además las siguientes directrices:

- a. No utilizar el término de "*persona negra*" o "*persona de color*" para referirse a ella. Aun cuando se entienda que puedan utilizarse, esto responde a la cercanía y la familiaridad entre ellas.
- b. Al momento de atender a la persona no se debe poner en duda su nacionalidad o su estatus como residente del país.
- c. El trato que se le brindará será sin hacer suposiciones de su estilo de vida.
- d. Cuando un grupo o comisión que representa a algún colectivo quiera acceder a un bien o realizar un trámite público y no se pueda dar la atención a la totalidad, el personal que brinda el bien o servicio público debe proponer que una muestra representativa (conforme al espacio con que se cuente) o bien una persona representante común sean la o las portavoces del grupo.

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Persona afrodescendiente• Persona afromexicana	<ul style="list-style-type: none">• Persona de color• Persona negra• Mulata(o)• Morena(o)• Prieta(o)

Niñeces y juventudes

Cuando sean personas niñeces o juventudes quienes soliciten o requieran el apoyo del personal que brinde la atención de un bien o servicio público, se atenderán además las siguientes directrices:

- a. El personal que brinde el bien o servicio público debe considerar que existirán casos en los que no podrán contar con el acompañamiento de una persona adulta por lo que se hará uso de protocolos en los que existan herramientas de protección y cuidado de los derechos de las niñeces y juventudes, con los cuales no se les exponga a cualquier forma de violencia o vulnere sus derechos.
- b. El personal que brinde el bien o servicio público no prejuzgará a las juventudes personas como hostiles, inestables, peligrosas, rebeldes, poco asertivas o inmaduras.
- c. No se condicionará la atención con el comportamiento de las niñeces o juventudes, recordando que la atención es especialmente importante en términos de información y satisfacción de necesidades para desarrollar una trayectoria de vida sana.
- d. Se deben escuchar las opiniones de las niñeces o juventudes al momento de tomar decisiones sobre sus derechos.
- e. Crear un espacio de confianza donde las niñeces y juventudes puedan expresarse y sentirse en seguridad todo el tiempo, logrando conexiones basadas en la confianza y no en la autoridad.

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Niñas• Niños• Adolescentes• Niñeces• Juventudes	<ul style="list-style-type: none">• Menores• Chiquillo(a)• Muchacho(a)

Personas adultas mayores

Cuando soliciten o requieran el apoyo del personal que brinde la atención de un bien o servicio público, se atenderán además las siguientes directrices:

- a. Se deberá implementar una “Fila de Atención Prioritaria” para atender a las personas donde se tenga que realizar filas o esperar turnos.
- b. Se les dará atención preferencial para la entrega del bien o la tramitación del servicio público.
- c. Se deberá llevar un orden al organizar los tiempos, las citas y los procesos en los que se les brindan servicios de atención para disminuir el desgaste que pueden vivir al momento de iniciar un proceso o trámite.
- d. Se brindará el apoyo en caso de que se dé a conocer que la persona está expuesta a algún riesgo o forma de abuso o violencia, en tales casos se ofrecerán opciones de atención, ante cualquier síntoma de abuso o violencia, ya sea en su casa o en otro espacio.
- e. Se debe respetar y promover en todo momento la autonomía de las personas adultas mayores, lo que significa establecer las condiciones de trato para que ellas puedan hacer uso de los servicios públicos libres de prejuicios y estigmas relacionados con la edad.

Ejemplo de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Persona adulta mayor	<ul style="list-style-type: none">• Anciano(a)• Viejito(a)• Persona de la tercera edad• Persona de edad

Personas que viven con VIH

Cuando una persona se manifieste portadora de VIH o el personal que brinda el bien o servicio público conozca su condición, se atenderán además las siguientes directrices:

- a. Evitar tener actitudes de rechazo al contacto físico con la persona y no realizar cualquier conducta o comentario que pueda producir algún tipo de aislamiento al momento de atenderla.
- b. Estar pendiente a cualquier síntoma o manifestación de una crisis de salud que pudiera requerir atención inmediata.
- c. No deberá condicionarse la entrega de un bien o la prestación o atención de un servicio público a la aplicación o revelación de los resultados de una prueba de detección de VIH; debe recordarse que las pruebas de detección son voluntarias, anónimas y confidenciales.
- d. Evitar realizar cuestionamientos a la persona relativos a que si vive con sida, ya que una persona con VIH no necesariamente es una persona que vive con sida.

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• VIH• Sida• VIH y sida (si se refieren a ambos)	<ul style="list-style-type: none">• Sida (como sinónimo de VIH)
<ul style="list-style-type: none">• Ser diagnosticada con VIH• Adquirir el VIH• Transmitir el VIH	<ul style="list-style-type: none">• Contagiar el VIH• Pegar el VIH
<ul style="list-style-type: none">• Persona que vive con VIH• Persona que vive con sida	<ul style="list-style-type: none">• Víctimas• Sufrientes• Contaminados• Enfermos• Positivos• Sidosos• Paciente con sida• Paciente con VIH

Personas usuarias de sustancias psicoactivas

Cuando una persona indique o se identifique como usuaria de sustancias psicoactivas, el personal que brinde la atención de un bien o servicio público atenderá además las siguientes directrices:

- a. El personal tendrá que ofrecer el bien o servicio público conforme a las necesidades individuales de cada persona, se debe tener presente que un gran número de las personas llegan a carecer de lazos familiares, de amistad e interacción con la sociedad en general, a causa de los estereotipos negativos que rodean el consumo de sustancias psicoactivas, por lo que tienden a ser personas cohibidas y aisladas en su entorno.
- b. No se debe asumir que la persona presenta un consumo “problemático” o de “dependencia”, no todas las personas usuarias de sustancias psicoactivas sufren un trastorno por consumo.
- c. En el caso de que la persona solicite de forma voluntaria la intervención del personal que brinda el bien o presta el servicio público para ayudar con su recuperación, se debe estar al tanto que la adicción a sustancias psicoactivas es una condición de salud crónica, pero tratable, y que su recuperación depende de que las personas tengan la intención de recuperarse, por lo que se ofrecerá el apoyo necesario para su intervención.
- d. En caso de que la persona presente cualquier síntoma o manifestación de una crisis de salud que pudiera requerir atención inmediata, se deberá contar con los medios necesarios para salvaguardar a la persona y en su caso informar a las autoridades correspondientes.

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Personas usuarias de sustancias psicoactivas	<ul style="list-style-type: none">• Drogadicto(a)• Adicto(a)• Delincuente• Criminal• Yonqui• Narcotraficante
<ul style="list-style-type: none">• Persona recuperada• Persona en remisión	<ul style="list-style-type: none">• Limpia

Personas de talla baja

Cuando una persona de talla baja solicite o requiera el apoyo del personal que brinde la atención de un bien o servicio público, se atenderán adicionalmente las siguientes directrices:

- a. Acondicionar los espacios con los ajustes necesarios para la utilización o el libre acceso a las personas para que no sufran dificultades y puedan desplazarse con mayor autonomía.
- b. Cuando lo solicite, se deberá brindar u ofrecer ayuda de manera respetuosa y no invasiva, pero siempre sin rebasar los límites impuestos por la persona. Ante la duda, es mejor preguntar y no asumir supuestos al momento de brindar una atención.

Ejemplo de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Persona de talla baja	<ul style="list-style-type: none">• Persona enanita• Persona pequeña• Persona chaparrita• Persona con retraso de crecimiento

Personas en situación de calle

Cuando una persona indique vivir en la calle, el personal que brinde la atención de un bien o servicio público atenderá adicionalmente las siguientes directrices:

- a. No se deberá impedir o negar la prestación del bien o servicio por falta de documentación, se debe tomar en cuenta que las personas pueden enfrentar impedimentos *"simples"* o *"prácticos"* como la falta de dinero para pagar el transporte que lo conduzca al lugar donde se brinda el bien o servicio, la falta de documentos de identificación o la falta de documentos para realizar trámites.
- b. No se deberá impedir brindar la atención a las personas por su vestimenta por no estimarla adecuada para asistir a realizar o solicitar algún servicio o bien público.
- c. Tener presente que muchas de las personas en situación de calle se encuentran en abandono social, pues no cuentan con la atención y cuidado de familiares, instituciones y de la sociedad en general, lo cual repercute sobre su bienestar en términos físicos, psicológicos y emocionales.

Ejemplo de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Personas en situación de calle	<ul style="list-style-type: none">• Sin casa• Sin techo• Vagabundo(a)• Indigente• Limosnero(a)• Vago(a)• Mendigo(a)• Pordiosero(a)

Personas privadas de la libertad y personas liberadas

Cuando una persona se encuentra privada de su libertad o bien se manifieste como persona liberada o el personal que brinda el bien o servicio público la conozca, se atenderán además las siguientes directrices:

- a. Se deberá atender a la persona con empatía y solidaridad a su situación, brindando el apoyo que solicite o requiera, se debe tener presente que en muchas ocasiones no cuentan con el apoyo y acompañamiento de familiares, instituciones y de la sociedad en general, lo cual repercute sobre su bienestar en términos físicos, psicológicos y emocionales.
- b. No realizar preguntas sobre los motivos que derivaron en la privación de la libertad o sobre su estancia en reclusión. Se debe tener en cuenta que muchas de ellas no tienen la intención de comentar sus experiencias, por temor a ser discriminadas.
- c. En caso de que en la atención se deba conocer por qué se encuentra recluida la persona o bien el delito que compurgó, las preguntas pertinentes se deberán realizar con respeto, explicando con antelación por qué son necesarias.

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Personas privadas de la libertad• Persona liberada	<ul style="list-style-type: none">• Delincuente• Criminal• Presidiario(a)• Recluso(a)• Enjaulado(a)• Prisionero(a)• Entambado(a)• Encarcelado(a)

Personas jornaleras agrícolas

Cuando una persona jornalera agrícola solicite o requiera el apoyo del personal que brinde la atención de un bien o servicio público, se atenderán adicionalmente las siguientes directrices:

- a. Apoyarla para completar su trámite o entrega de bien conforme a sus necesidades específicas, ya que son un grupo en el que coexisten niñeces y juventudes, mujeres, personas adultas mayores, hombres, incluso familias completas que en muchas ocasiones enfrentan las circunstancias de ser personas migrantes internas.
- b. Hacer del conocimiento a las personas sobre sus derechos y sus mecanismos para poder ejercerlos, promoviendo el combate a la normalización de las condiciones laborales desfavorables a las que pueden ser sometidas.
- c. Si un grupo o comisión colectiva que representa la voz comunitaria quiere acceder a un bien o realizar un trámite público y no se pueda dar la atención a la totalidad, el personal que brinda el servicio o bien público debe proponer que una muestra representativa (conforme al espacio con que se cuente) o bien una persona representante común sean la o las portavoces del grupo.

Ejemplo de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Personas jornaleras agrícolas	<ul style="list-style-type: none">• Sombrerudo• El agropecuario• El agrónomo• El jornalero

Personas con discapacidad

Cuando una persona que cuente con una discapacidad física visible o mencione contar con algún tipo de discapacidad solicite o requiera el apoyo del personal que brinde la atención de un bien o servicio público, o éste conozca que la persona cuenta con discapacidad, se atenderán adicionalmente las siguientes directrices:

- a. Se deberá implementar una “Fila de Atención Prioritaria” para atender a las personas donde se tenga que realizar filas o esperar turnos.
- b. En el momento que se tenga conocimiento de que la persona tiene una discapacidad, se tendrá que analizar la accesibilidad y si se requiere algún ajuste razonable o ayuda técnica para tener comunicación.
- c. Requerir a las personas que indiquen la forma como desean que se les proporcione la información solicitada; por ejemplo, en lenguaje braille, en documento electrónico en formato accesible, en documento impreso, etcétera.
- d. Evitar hacer contacto físico con las ayudas técnicas de las personas, como la silla de ruedas, el bastón, animales de servicio, etc. Estos elementos son parte complementaria del cuerpo de la persona, por lo que un contacto sin haber sido autorizado puede interpretarse como una actitud invasiva.
- e. Acondicionar los espacios con los ajustes necesarios para la utilización o el libre acceso a las personas con discapacidad, esto para que no sufran dificultades en el servicio y puedan desplazarse con mayor autonomía.
- f. Para interactuar con una persona que utiliza silla de ruedas, se deberá tomar asiento o modificar la postura corporal, privilegiando el contacto directo con ella para quedar a su altura y que la comunicación pueda fluir de manera sencilla.
- g. Ofrecer ayuda a una persona con discapacidad visual y advertirle de los obstáculos que encontrará en su ruta.
- h. Explicar a una persona con discapacidad visual en qué dirección debe caminar para la realización de un trámite o proceso, sin utilizar señales ni movimientos de cabeza o manos, sino dando sólo indicaciones verbales, claras y sencillas. De ser posible, hay que acompañarla hasta el lugar al que se dirige.
- i. Cuando se trate con una persona con discapacidad intelectual es importante simplificar los formularios y las instrucciones para facilitar su comprensión. Además, se debe proporcionar asistencia personal

- para explicar el proceso y ayudar a completar los trámites; de ser necesario, ofrecer tiempo adicional para cumplir con este propósito.
- j. Si la persona cuenta con discapacidad psicosocial se debe proporcionar un ambiente tranquilo y sin estrés para realizar los trámites. Además, se debe ofrecer asistencia personal para completar los trámites si es necesario y respetar el ritmo y las necesidades individuales de cada persona.
- k. Si la persona vive con una enfermedad crónica o con alguna condición de salud que afecta a los órganos internos, se debe reducir los tiempos de espera o proporcionar citas programadas para evitar largos periodos de espera. Además, se deben proporcionar asientos cómodos y acceso a servicios sanitarios durante la espera, ofrecer asistencia personal para completar los trámites si es necesario y proporcionar información clara y comprensible sobre el trámite y los pasos a seguir.

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Persona con discapacidad	<ul style="list-style-type: none">• Discapacitado(a)• Persona diferente• Enfermito(a)• Incapacitado(a)• Deficiente• Persona con capacidades diferentes• Persona con capacidades especiales
<ul style="list-style-type: none">• Persona con discapacidad física	<ul style="list-style-type: none">• Lisiado(a)• Minusválido(a)• Inválido(a)• Paralítico(a)• Mutilado(a)• Cojo(a)
<ul style="list-style-type: none">• Persona con discapacidad intelectual	<ul style="list-style-type: none">• Retardado(a)• Mongólico(a)• Retrasado(a) mental

Continúa tabla

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Persona con discapacidad visual• Persona ciega	<ul style="list-style-type: none">• Ciego(a)• Cieguito(a)• Corto(a) de vista• Invidente• No vidente
<ul style="list-style-type: none">• Persona con discapacidad auditiva• Persona sorda	<ul style="list-style-type: none">• Sordo(a)• Sordito(a)• Sordomudo(a)
<ul style="list-style-type: none">• Persona sin discapacidad	<ul style="list-style-type: none">• Persona normal• Personas con capacidades regulares• Persona sana

Personas neurodivergentes

Cuando una persona neurodivergente solicite o requiera el apoyo del personal que brinde la atención de un bien o servicio público, se atenderán adicionalmente las siguientes directrices:

- a. Se deberá implementar una “Fila de Atención Prioritaria” para atender a las personas donde se tenga que realizar filas o esperar turnos.
- b. Es importante no rebasar los límites establecidos por la persona al brindarle ayuda cuando ésta la solicite o bien ofrecerla de manera respetuosa y no invasiva.
- c. Se solicitará de la manera más cordial a la persona que indique la forma como desea que se le proporcione la información; si el seguimiento de algún trámite implica realizar diversas llamadas telefónicas, se deberá ofrecer algún otro medio de comunicación, como el escrito o electrónico.
- d. Ser paciente con la persona, ya que podría tardar en procesar la información o comunicarse, por lo que se deben realizar los ajustes razonables o brindar la ayuda técnica que requiera.
- e. Es necesario contar con un “Espacio Sensorialmente Amigable” para desarrollar las entrevistas que sean necesarias al momento de brindar la atención a la persona, considerando que puede experimentar sensibilidades únicas.
- f. Se debe evitar el contacto físico, las personas podrían presentar dificultades de regulación sensorial ante personas desconocidas, por lo que un contacto sin ser deseado puede tomarse como una actitud invasiva.
- g. Preguntar de manera respetuosa si cuenta con algún contacto con quien se pueda comunicar en caso de que se presente una crisis.
- h. Ser paciente con la persona ante los comportamientos que podrían considerarse como extraños o fuera de lo común como “tics” o “stimming”, los cuales son mecanismos que tienen una función autocalmante o autoestimulante.

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Persona neurodivergente• Persona con neurodivergencia	<ul style="list-style-type: none">• Retardado(a)• Retrasado(a) mental• Mongol• Tarado• Loco• Demente• Autista• Trastornada• Anormal• Personas diferentes• Personas especiales

Personas migrantes y refugiadas

Cuando una persona manifieste ser migrante o tener la calidad de refugiada y solicite o requiera el apoyo del personal que brinde la atención de un bien o servicio público, se atenderán adicionalmente las siguientes directrices:

- a. Si el bien o servicio es brindado en zonas fronterizas o de mucho tránsito de personas migrantes, se deben producir y colocar a la vista de la población en general carteles y folletería que permitan conocer los servicios que se brindan, tomando en cuenta que tal vez no conozcan a las instituciones y sus alcances.
- b. No se deberá impedir o negar la prestación del bien o servicio por falta de documentación, se debe tomar en cuenta que las personas refugiadas se desplazan de sus países huyendo de conflictos armados, de persecuciones o de peligro de muerte, por lo que es probable que tengan que enfrentar impedimentos “simples” o “prácticos” como la falta de dinero para pagar el transporte que las conduzcan a las instituciones, falta de documentos de identificación o falta de documentos para realizar trámites.
- c. Procurar en todo momento que a las personas, sobre todo si se trata de niñeces y juventudes, les sea garantizado el derecho a la unidad familiar.
- d. Apoyarlas para completar su trámite o entrega de bien conforme a sus necesidades específicas, ya que son un grupo en el que coexisten niñeces y juventudes, mujeres, personas adultas mayores, hombres, incluso familias completas, quienes en muchas ocasiones enfrentan las circunstancias de ser personas migrantes.

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Personas en movilidad humana• Personas migrantes• Personas refugiadas• Personas solicitantes de asilo	<ul style="list-style-type: none">• Bracero(a)• Mojado(a)• Ilegales• Indocumentado(a)• Desplazado(a)• Exiliado(a)• Sin tierra

Personas trabajadoras del hogar

Cuando una persona manifieste ser trabajadora del hogar, se atenderán adicionalmente las siguientes directrices:

- a. Se debe atender a las personas con conocimiento cultural, es importante entender y respetar las diferencias culturales que pueden existir entre las trabajadoras del hogar y el personal que las atiende. Esto puede incluir diferencias en la comunicación, normas sociales, expectativas y costumbres.
- b. No se deberá impedir o negar la prestación del bien o servicio a las personas, quienes pueden enfrentar barreras de acceso, como la falta de transporte o la falta de tiempo debido a sus responsabilidades laborales. Por lo tanto, es importante que los servicios sean accesibles y flexibles para satisfacer sus necesidades, esto puede incluir horarios de atención extendidos, servicios en línea o asistencia telefónica.
- c. En caso de que el personal perciba, al momento de atender a la persona, situaciones como explotación laboral, analfabetismo, falta de acceso a la seguridad social, falta de una vivienda digna, entre otras, deberá proporcionar una atención integral ofreciendo las canalizaciones que se consideren oportunas.

Ejemplo de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Personas trabajadoras del hogar	<ul style="list-style-type: none">• Sirvienta(e)• Doméstica(o)• Muchacha(o)• Criada(o)• Chacha(o)• Mucama

Personas de la diversidad religiosa

Cuando una persona se autoidentifique como creyente o seguidora de alguna religión y reciba atención por parte del personal que brinda el bien o servicio público, se atenderán además las siguientes directrices:

- a. No se deben negar los servicios o tratar de manera injusta a las personas debido a sus creencias religiosas o falta de ellas. Deben respetar y reconocer la diversidad de creencias religiosas de las personas con las que interactúan, no deben asumir o imponer sus propias creencias religiosas.
- b. No deben favorecer ni discriminar a ninguna persona con base en su religión o falta de ésta, deben mantener una postura neutral en cuanto a religión se refiere durante la atención que se brinde.
- c. En lo posible se debe permitir, incluso realizando ajustes razonables, las prácticas religiosas de las personas, siempre y cuando éstas no interfieran con el funcionamiento del servicio público.

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Grupos religiosos• Personas de la diversidad religiosa• Iglesias• Comunidades religiosas	<ul style="list-style-type: none">• Sectas• Sectas religiosas• Minorías religiosas

Personas con diversidad corporal

Cuando una persona con diversidad corporal solicite o requiera el apoyo del personal que brinde la atención de un bien o servicio público, se atenderán adicionalmente las siguientes directrices:

- a. Se debe evitar utilizar términos que no reconozcan la dignidad de las personas. Existen algunas referencias académicas y médicas que los utilizan; no obstante, es importante referirse utilizando los términos con los que las personas se identifiquen.
- b. Evitar realizar comentarios sobre el cuerpo de las personas, ya que pueden provocar en ellas trastornos de la alimentación, depresión, ansiedad, baja autoestima y dismorfia corporal, así como la sensación general de odiar el propio cuerpo.
- c. Se debe evitar usar criterios de “normal y anormal” para referirse a los cuerpos de las personas. Es particularmente sensible no utilizar categorías que afirmen que existen mejores cuerpos que otros.

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Persona con sobrepeso• Persona con obesidad	<ul style="list-style-type: none">• Obeso(a)• Gordo(a)• Panzón(a)

Personas con identidad de género y orientación sexual no normativas y personas con características sexuales diversas

Cuando una persona se autoidentifique con una identidad de género y orientación sexual no normativas o como una persona con características sexuales diversas y reciba atención por parte del personal que brinda el bien o servicio público, se atenderán además las siguientes directrices:

- a. Desde el inicio se recomienda preguntar a la persona su nombre, para poder comunicarse a través de éste y evitar “mal-generización” por el acto de equivocarse de las categorías de autoidentificación de cada persona.
- b. Evitar preguntas como “¿Cuál es tu nombre real?” o “¿Cuál era tu nombre anterior?”, si se comete algún error al identificar a la persona, se puede resolver preguntando sobre el trato que considera ésta que es el más indicado.
- c. Evitar solicitar información sobre el sexo de nacimiento, la orientación sexual, la identidad de género, la condición de salud o la estructura familiar, a menos que esta información sea necesaria para la entrega del bien o el trámite que se quiere realizar.
- d. No suponer la orientación sexual o la identidad de género de las personas con base en la apariencia, ni tampoco hacer generalizaciones sobre sus estructuras familiares a partir de los prejuicios y estigmas de género.
- e. Al momento de interactuar con las personas se debe hacerlo desde la autopercepción de su identidad sexual y el género que refieran como expresión más adecuada, lo anterior con independencia de su apariencia y documentos de identidad. Al respetar la identidad de género con la que cada persona se identifica, es importante incluir los pronombres, nombres y categorías de formalidad que la persona considere pertinentes para ser nombrada.
- f. Gestionar que la información sobre los servicios que se brindan permita a las personas sentirse incluidas e identificadas con el entorno al que han solicitado atención.
- g. Se debe incluir en los formularios de atención la siguiente pregunta, al menos con las opciones que aquí se muestran para visibilizar las diversas identidades de género:

"¿Con qué identidad de género se identifica?

- a. Me identifico como mujer.
- b. Me identifico como hombre.
- c. Me identifico como una persona no binaria.
- d. Prefiero no decirlo.
- e. Otra (dejar el espacio en blanco para colocar la información)"

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Persona• Población LGBTTTI• Personas con identidad de género y orientación sexual no normativas• Personas lesbianas, gay, bisexuales, trans e intersex• Hombres gay• Mujeres lesbianas• Hombres bisexuales• Mujeres bisexuales• Hombres trans• Mujeres trans• Personas con características sexuales diversas• Personas intersexuales	<ul style="list-style-type: none">• Indefinido(a)• Desviado(a)• Afeminado• Marimacha• Maricones• Vestida• Mariposón• Joto• Hermafrodita

Personas trabajadoras sexuales

Cuando una persona indique ser trabajadora sexual, se atenderán adicionalmente las siguientes directrices:

- a. Debe reconocerse que son de los colectivos más marginados, vulnerables y estigmatizados, que enfrentan violaciones a sus derechos humanos de manera cotidiana por lo que es necesario proporcionar una atención integral.
- b. En caso de que el personal perciba situaciones de violencia, la comisión de algún delito, falta de acceso a la salud, falta de una vivienda digna, entre otras, se deben ofrecer las canalizaciones que se consideren oportunas.
- c. Abstenerse de realizar preguntas sobre el trabajo o prácticas realizadas por las personas ni sobre la sexualidad de éstas, no obstante, si dicha información es necesaria para la atención, las preguntas se deberán realizar con respeto, explicando con claridad el porqué se requiere dicha información para brindarle el servicio, y preguntando a la persona si se siente cómoda hablando al respecto o en su caso si desea no hacerlo.

Ejemplos de lenguaje incluyente:

CORRECTO	INCORRECTO
<ul style="list-style-type: none">• Personas trabajadoras sexuales• Mujer trabajadora sexual• Hombre trabajador sexual	<ul style="list-style-type: none">• Prostituta(o)• Mujeres de la vida fácil• Putas(os)• Mujeres de la vida galante• Zorras

Discriminación interseccional

Una vez considerados los grupos históricamente discriminados, es importante hablar sobre la *interseccionalidad*, la cual es una herramienta analítica que permite reconocer las desigualdades sistémicas a partir de la interacción entre dos o más características o condiciones de una persona, que se combinan de distintas formas y que confluyen en un mismo caso, otorgando una visión integral de los inconvenientes que enfrenta dicha persona, evitando simplificar las conclusiones. La *interseccionalidad* es un concepto clave para entender las desigualdades que afectan a los distintos grupos históricamente discriminados, sobre todo es primordial para que el personal que brinda el bien o servicio público garantice la debida atención y la prestación de un servicio a todas las personas, teniendo en cuenta que en una misma pueden concurrir diversas características o condiciones que sistemática y estructuralmente la pueden colocar en una situación de mayor vulnerabilidad para el ejercicio pleno de sus derechos.

La *discriminación interseccional* es la discriminación que se basa en diferentes motivos prohibidos de discriminación y evoca una concurrencia en una persona o grupo; es decir, cuando se advierte la existencia de un acto de discriminación y éste se encuentra motivado por dos o más características o condiciones de una persona o grupo, se habla de *discriminación interseccional*. A continuación, se presenta un ejemplo, de como una persona podría encontrarse dentro de tres grupos, acrecentando el riesgo de que puedan vulnerarse sus derechos humanos y pueda ser discriminada: por ser mujer, por ser indígena y por ser una persona con discapacidad.

Glosario

En este apartado encontrarás definiciones claras y concisas de términos y conceptos clave utilizados en el protocolo. Este glosario tiene como objetivo proporcionar un entendimiento común y coherente de los términos utilizados, facilitando así la implementación efectiva del protocolo. Al clarificar estos términos, esperamos promover una comunicación efectiva y garantizar que todas las personas involucradas en la prestación de servicios comprendan y estén preparadas para responder de manera respetuosa y digna a las necesidades específicas de los grupos históricamente discriminados. Recuerda, el primer paso para brindar un servicio de calidad es entender cabalmente a quién estamos sirviendo y cómo podemos hacerlo de la mejor manera posible.

Accesibilidad. Es un derecho de las personas con discapacidad que exige al Estado adoptar medidas pertinentes para asegurar su acceso, 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.

Ajuste razonable. 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.

Animal de apoyo emocional. Aquel que es considerado necesario para la salud mental y psicológica de la persona.

Animal de servicio. Es aquel que ha sido certificado para el acompañamiento, conducción y auxilio de personas con discapacidad.

Asexual. Orientación sexual de una persona que no siente atracción erótica hacia otras personas. Puede relacionarse afectiva y románticamente. No implica necesariamente no tener libido, o no practicar sexo, o no poder sentir excitación.

Autoadscripción. El acto voluntario de personas o comunidades que, teniendo un vínculo cultural, histórico, político, lingüístico o de otro tipo, deciden identificarse como integrantes de un pueblo o comunidad indígena reconocida por el Estado o bien como personas afromexicanas o afrodescendientes.

Binarismo de género. Concepción, prácticas y sistema de organización social que parte de la idea de que solamente existen dos géneros en las sociedades, femenino y masculino, asignados a las personas al nacer, como hombres (biológicamente: machos de la especie humana) y como mujeres (biológicamente: hembras de la especie humana), y sobre los cuales se ha sustentado la discriminación, exclusión y violencia en contra de cualquier identidad, expresión y experiencia de género diversas.

Bisexualidad. Capacidad de una persona de sentir una atracción erótica afectiva por personas de un género diferente al suyo y de su mismo género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con ellas. Esto no implica que sea con la misma intensidad, al mismo tiempo, de la misma forma, ni que sienta atracción por todas las personas de su mismo género o del otro.

Características sexuales. Se refiere a las características físicas o biológicas, cromosómicas, gonadales, hormonales y anatómicas de una persona, que incluyen características innatas, tales como los órganos sexuales y genitales, o estructuras cromosómicas y hormonales, así como características secundarias, tales como la masa muscular, la distribución del pelo, los pechos o mamas.

Comunidades indígenas. Grupos de personas indígenas integradas como una unidad social, económica y cultural, asentadas en un territorio y que reconocen autoridades propias de acuerdo con sus usos y costumbres.

Derecho a la identidad de género. Es aquel que deriva del reconocimiento al libre desarrollo de la personalidad. Considera la manera en que cada persona se asume a sí misma, de acuerdo con su vivencia personal del cuerpo, sus caracteres físicos, sus emociones y sentimientos, sus acciones, y conforme a la cual se expresa de ese modo hacia el resto de las personas.

Derecho al libre desarrollo de la personalidad. Derecho personalísimo, derivado de la dignidad de toda persona, a partir del cual se reconoce su libertad de elegir de forma autónoma quién quiere ser, con el fin de cumplir las

metas u objetivos que se ha fijado, de acuerdo con su proyecto de vida, que entre otros aspectos incluye la forma en cómo se relaciona sexual y afectivamente con las demás personas.

Discriminación directa. Cuando una persona recibe un trato menos favorable que otra en una situación similar, por alguna causa relacionada con uno o varios de los motivos prohibidos de discriminación.

Discriminación estructural. Se refiere al conjunto de normas, reglas, rutinas, patrones, actitudes y pautas de comportamiento que dan paso a una situación de inferioridad y exclusión contra un grupo de personas de forma generalizada, las cuales son perpetuadas a lo largo del tiempo.

Discriminación indirecta. Es aquella que se produce en la esfera pública o privada, cuando una disposición, un criterio o una práctica, aparentemente neutros, es susceptible de implicar una desventaja particular para las personas que pertenecen a un grupo específico, o los pone en desventaja, a menos que dicha disposición, criterio o práctica tenga un objetivo o justificación razonable y legítima.

Discriminación por asociación. Es aquella que ocurre debido a la relación y/o asociación a una persona o grupo de personas que tengan o les sean atribuidos motivos discriminatorios.

Diseño universal. Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.

Diversidad corporal. Amplia gama de presentaciones del cuerpo que varían del “cuerpo estándar”.

Diversidad religiosa. Es la heterogeneidad de creencias en una sociedad, lo que provoca que distintas personas de diferentes creencias convivan y comparten su día a día, marcado por sus costumbres religiosas.

Diversidad sexual y de género. Hace referencia a todas las posibilidades que tienen las personas de asumir, expresar y vivir su sexualidad, así como de asumir expresiones, preferencias u orientaciones e identidades sexuales. Parte del reconocimiento de que todos los cuerpos, todas las sensaciones y todos los deseos tienen derecho a existir y manifestarse, sin más límites que el respeto a los derechos de las otras personas.

Espacio sensorialmente amigable. Espacio donde las personas neurodivergentes se sienten tranquilas, el objetivo del espacio es reducir las influencias sensoriales que pueden resultar abrumadoras para algunas personas, como los ruidos fuertes, las luces brillantes o los espacios abarrotados, procurando crear una atmósfera relajante.

Expresión de género. Es la manifestación del género de la persona. Puede incluir la forma de hablar, manierismos, modo de vestir, comportamiento personal, comportamiento o interacción social, modificaciones corporales, entre otros aspectos. Constituye las expresiones del género que vive cada persona, ya sea impuesto, aceptado o asumido.

Fila de atención prioritaria. Fila especial para que las personas de determinados grupos históricamente discriminados sean atendidas preferentemente, reduciendo tiempos de espera.

Gay. Hombre que se siente atraído erótico-afectivamente hacia otro hombre. Es una expresión alternativa a "homosexual" (de origen médico). Algunos hombres y mujeres, homosexuales o lesbianas, prefieren el término gay, por su contenido político y uso popular.

Género. Se refiere a los atributos que social, histórica, cultural, económica, política y geográficamente, entre otros, han sido asignados a los hombres y a las mujeres. Se utiliza para referirse a las características que, social y culturalmente, han sido identificadas como "masculinas" y "femeninas", las cuales abarcan desde las funciones que históricamente se le han asignado a uno u otro sexo, las actitudes que por lo general se les imputan, hasta las formas de vestir, caminar, hablar, pensar, sentir y relacionarse.

Heterosexismo. Es un término que asegura la existencia de un sistema de actitudes, sesgos y discriminación que está en favor de una sexualidad entre sexos opuestos.

Homofobia. Rechazo, discriminación, invisibilización, burlas, maltrato, odio y otras formas de violencia basadas en prejuicios, estereotipos y estigmas expresadas en actitudes y conductas discriminatorias que vulneran la igualdad, dignidad, derechos y libertades hacia la homosexualidad o hacia las personas con orientación o preferencia homosexual, o que son percibidas como tales.

Homosexualidad. Capacidad de cada persona de sentir una atracción eróticoafectiva por personas de su mismo género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

Igualdad real de oportunidades. Es el acceso que tienen las personas o grupos de personas al igual disfrute de derechos, por la vía de las normas y los hechos, para el disfrute de sus derechos.

Igualdad sustantiva. Es la igualdad de hecho, real o efectiva en el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas. Implica remover los obstáculos en el ejercicio de los derechos y adoptar medidas de manera inmediata para prevenir y eliminar las conductas, condiciones y actitudes que generan o perpetúan la discriminación.

Intolerancia. Es el acto o conjunto de actos o manifestaciones que expresan el irrespeto, rechazo o desprecio de la dignidad, características, convicciones u opiniones de las personas por ser diferentes o contrarias.

Juventudes. Personas cuya edad queda comprendida entre los 12 y 29 años.

Lengua de señas mexicana. Lengua de una comunidad de personas mexicanas con discapacidad auditiva, que consiste en una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimiento corporal, dotados de función lingüística, forma parte del patrimonio lingüístico de dicha comunidad y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral.

Lenguaje incluyente. Es un modo de expresión oral, escrito y visual que busca dar igual valor a las personas al poner de manifiesto la diversidad que compone a la sociedad y dar visibilidad a quienes en ella participan.

Lenguaje sexista. Es el uso discriminatorio del lenguaje con relación al sexo, se produce al distinguir entre lo femenino y lo masculino, valorando más lo masculino sobre lo femenino.

Lesbiana. Mujer que se siente atraída erótica y afectivamente por mujeres. Es una expresión alternativa a “homosexual”, que puede ser utilizada por las mujeres para enunciar o reivindicar su orientación sexual.

Lesbofobia. Rechazo, discriminación, invisibilización, burlas y otras formas de violencia basadas en prejuicios, estereotipos y estigmas hacia las mujeres lesbianas o que son percibidas como tales, hacia sus identidades sexuales o hacia las prácticas sociales identificadas como lésbicas.

Misandria. Odio, rechazo, aversión y desprecio hacia los hombres y, en general, hacia todo lo relacionado con lo masculino.

Misoginia. Odio, rechazo, aversión y desprecio hacia la mujer y, en general, hacia todo lo relacionado con lo femenino que se manifiesta en actos violentos y crueles contra ella por el hecho de ser mujer.

Mutismo selectivo. Es un trastorno psicológico vinculado a una posible fobia social o ansiedad, en el que una persona, aun siendo capaz de hablar perfectamente, es incapaz de hacerlo en determinados contextos. Esto puede llegar a ocasionar problemas de interacción social, de adaptación al entorno y a nivel emocional.

Neurodivergencia. Es un término general para referirse a las personas que viven con autismo principalmente, pero también abarca dislexia, disgraxia, déficit atencional con hiperactividad, u otras condiciones que las llevan a navegar procesos cognitivos y emocionales de manera distinta a la norma.

Niñeces. Personas menores de 12 años.

Orientación sexual. Capacidad de cada persona de sentir una atracción erótica afectiva por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género o de una identidad de género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

Perfilamiento racial. Cuando un agente encargado de hacer cumplir la ley considera sospechosas a las personas por quienes son, es decir, por el aspecto que tienen, ya sea por el tono de su piel, su origen étnico o nacional, su religión, etc., y no por su comportamiento.

Personas adultas mayores. Personas que tienen más de 60 años.

Persona afrodescendiente. Persona de ascendencia africana o que se identifica a sí misma como tal, que vive en la diáspora y que desciende de víctimas del comercio de personas esclavizadas, quienes lograron sobrevivir e inte-

grarse en los lugares a los que fueron trasladados o a otros donde consiguieron escapar.

Persona afromexicana. Persona que desciende de los africanos que llegaron a México durante el periodo colonial para trabajar de manera forzada en haciendas, ingenios, minas, manufacturas, o como comerciantes, cocineras, nodrizas, entre otras actividades. Incluye a las personas que llegaron a México en otras épocas de la historia nacional y que tienen ascendentes de África.

Persona con características sexuales diversas. Son las personas que nacen con características sexuales (tales como la anatomía sexual, órganos reproductivos, patrones hormonales o cromosomales) que no encajan con los conceptos típicos binarios de cuerpos masculinos y femeninos.

Persona con discapacidad. Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.

Persona de talla baja. Se denomina así a las personas con algún tipo de enanismo, de los cuales existen más de 200 tipos, la mayor parte desconocidos por la ciencia.

Persona en situación de calle. Toda persona o grupos de personas con o sin relación entre sí, que subsisten en la calle o el espacio público utilizando recursos propios y precarios para satisfacer sus necesidades elementales.

Persona en situación de pobreza. Es aquella que tiene al menos una carencia social (en los seis indicadores considerados: rezago educativo, acceso a servicios de salud, acceso a la seguridad social, calidad y espacios de la vivienda, servicios básicos en la vivienda y acceso a la alimentación) y su ingreso es insuficiente para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades alimentarias y no alimentarias.

Persona jornalera agrícola. Son personas trabajadoras temporales del campo que se encargan de la siembra, la cosecha, la recolección y la preparación de productos del campo, en muchos casos en las zonas rurales, emigran a los lugares donde hay trabajo.

Persona liberada. Son aquellas personas que, por cualquier motivo estuvieron internadas en centros de reclusión, debido a la imposición de una medida cautelar o por imposición de una condena, la cual cumplieron.

Persona migrante. Cualquier persona que se desplaza, o se ha desplazado, a través de una frontera internacional o dentro de un país, fuera de su lugar habitual de residencia independientemente de su situación jurídica, el carácter voluntario o involuntario del desplazamiento, las causas del desplazamiento o la duración de su estancia.

Persona neurodivergente. Son personas que comparten un desarrollo neurológico en algunos aspectos diferentes al de la mayoría de las personas, considerados como atípicos, este grupo de personas conforma entre el 15 y el 20% de la población y comprende personas con autismo, dislexia, TDAH, síndrome de Tourette, discalculia, disgrafía, etcétera.

Persona privada de la libertad. Son aquellas personas que, por cualquier motivo, se encuentran internadas en centros de reclusión, debido a la imposición de una medida cautelar o por imposición de una sentencia o condena.

Persona refugiada. Son aquellas personas que tuvieron que huir de su país de origen a causa de la guerra, la violencia y la persecución y buscan protección en otro país.

Persona trabajadora del hogar. Es aquella persona que, de manera remunerada, realiza actividades de cuidados, aseo, asistencia o cualquier otra actividad inherente al hogar, en el marco de una relación laboral que no importe para la persona empleadora beneficio económico directo, conforme a las horas diarias o jornadas semanales establecidas en la ley.

Persona trabajadora sexual. Personas, en edad adulta, que reciben dinero o bienes a cambio de sus servicios sexuales, ya sea de forma regular u ocasional.

Principio a la unidad familiar. Principio que busca que niñeces y juventudes migrantes en situación de movilidad se mantengan en cercanía y contacto con sus madres, padres o tutores legales.

Pueblos indígenas. Aquellos que descienden de poblaciones que habitaban en el territorio actual del país al iniciarse la colonización y que conservan sus propias instituciones económicas, culturales y políticas, o parte de ellas.

Sexismo. Conjunto de actitudes, comportamientos y valores que se fundamentan, más o menos inconscientemente, en una concepción de las mujeres como seres inferiores o subordinados. El sexismo es una actitud derivada de la supremacía masculina, se basa en la hegemonía de los hombres y en todas aquellas creencias que la respaldan y la legitiman.

Sexo. Se refiere a las características biológicas y fisiológicas que definen al hombre y a la mujer.

Sida. Significa síndrome de inmunodeficiencia adquirida, es la fase más avanzada de la infección por el VIH. Este virus ataca y destruye células del sistema inmunitario que combaten las infecciones, haciendo que la persona sea más vulnerable a otras infecciones y enfermedades.

Stimming. Es la versión corta de autoestimulación o comportamiento autoestimulador. Es un mecanismo autocalmante caracterizado por la repetición de movimientos, palabras o sonidos.

Sustancias psicoactivas. Medicamentos u otras sustancias que afectan el funcionamiento del encéfalo y provocan cambios en el estado de ánimo, la percepción, los pensamientos, los sentimientos o el comportamiento. Algunos ejemplos de sustancias psicoactivas son el alcohol, la cafeína, la nicotina, la marihuana y ciertos medicamentos para aliviar el dolor. Muchas drogas ilegales, como la heroína, el LSD, la cocaína y las anfetaminas son también sustancias psicoactivas.

Término paraguas. Es una palabra o frase que se utiliza para describir de manera general un grupo de temas o conceptos que están relacionados entre sí de alguna manera. Este término se utiliza para agrupar una variedad de ideas, conceptos o categorías bajo un mismo concepto general.

Tic. Es un movimiento o sonido repentino, incontrolado y repetitivo. Los tics pueden ser físicos, como parpadear, encogerse de hombros o hacer muecas, o pueden ser vocales, como toser, gruñir o repetir frases.

Tics motores complejos. Son provocados por la contracción sucesiva y continua de varios grupos musculares diferentes dando lugar a movimientos más complejos como contracciones del abdomen o sacudidas y torsiones del cuello y de los hombros.

Tics motores simples. Son movimientos en los que participa un grupo muscular concreto, como parpadeos, elevación de cejas u hombros, giros cefálicos, etc. Pueden aparecer en varias partes del cuerpo, aunque predominan en la cara, cuello y hombros.

Tics vocales. Son la emisión de sonidos, silabas o palabras de forma repetitiva, sin un objetivo comunicador y, en general, se presentan asociados a tics motores. Los más característicos son carraspeo, gritos u otros sonidos guturales y succión de aire por la nariz.

Trans. Término paraguas usado para describir diferentes variantes de transgresión/transición/reafirmación de la identidad o expresiones de género (incluyendo personas transexuales, transgénero, travestis, drags, entre otras), cuyo denominador común es que el sexo asignado al nacer no concuerda con la identidad o expresiones de género de la persona.

Transexual. Las personas transexuales se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género y al sexo opuestos a los que social y culturalmente se les asigna en función de su sexo de nacimiento, y que pueden optar por una intervención médica —hormonal, quirúrgica o ambas— para adecuar su apariencia física y corporalidad a su realidad psíquica, espiritual y social.

Transfobia. Rechazo, discriminación, invisibilización, burlas, no reconocimiento de la identidad o expresión de género de la persona y otras formas de violencia basadas en prejuicios, estereotipos y estigmas hacia las personas con identidades, expresiones y experiencias trans, o que son percibidas como tales.

Transgénero. Las personas que se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto al que social y culturalmente se asigna a su sexo de nacimiento, y quienes, por lo general, sólo optan por una reasignación hormonal —sin llegar a la intervención quirúrgica de los órganos pélvicos sexuales internos y externos— para adecuar su apariencia física y corporalidad a su realidad psíquica, espiritual y social.

Travesti. Las personas que gustan de presentar de manera transitoria o duradera una apariencia opuesta a la del género que socialmente se asigna a su sexo de nacimiento, mediante la utilización de prendas de vestir, actitudes y comportamientos.

VIH. Significa virus de la inmunodeficiencia humana, es un virus que ataca a las células de defensa de nuestro cuerpo, llamadas linfocitos TCD 41. Este virus se encuentra en la sangre, en los fluidos de los órganos sexuales (líquido preeyaculatorio, semen, secreción vaginal) y en la leche materna.

Xenofobia. Sistema de creencias, ideas, sentimientos, actitudes y prácticas que conduce al rechazo o exclusión de las personas que son de otros países o son percibidas como tales.



*Protocolo de atención prioritaria, accesible y de calidad a
grupos históricamente discriminados, se terminó de
maquetar en junio de 2025.*



Gobierno de
México

Gobernación
Secretaría de Gobernación

 CONAPRED
CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR
LA DISCRIMINACIÓN