



INCLUSIÓN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS INCLUYENTES PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA

*Para las Personas Servidoras Públicas del Gobierno del
Estado de Campeche*

PRESENTACIÓN

Bajo el liderazgo de la gobernadora Layda Sansores San Román, se instauró en Campeche un gobierno con visión humanista, misma que fue plasmada en el Plan Estatal de Desarrollo 2021 – 2027 y reafirmada en el PED 2024 – 2027, que a la letra dice:

"El Estado tiene como propósito no solo lograr el desarrollo humano, entendido como la expansión de las libertades de las personas mediante el fortalecimiento de sus capacidades, sino también garantizar el ejercicio pleno de los derechos individuales y sociales. La salud, el trabajo, la educación, la vivienda digna y de calidad, la alimentación suficiente y saludable, el acceso a la cultura, al deporte y la garantía de vivir en un medio ambiente sano y sostenible son los aspectos mínimos que debe gestionar para construir sociedades más cohesionadas y menos desiguales." (PED)

Esta misión cobra particular relevancia cuando se trata de garantizar los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, entendidas como aquellas a quienes, debido a determinadas condiciones o características, son más susceptibles a que sus derechos humanos sean violados (CNDH 2022), entre ellos que se encuentran: infancias, juventudes, personas en situación de calle, de la tercera edad, en proceso de reinserción social o situación de calle, así como migrantes y poblaciones indígenas.



Consecuentemente, en 2022 este gobierno crea la Secretaría de Inclusión, organismo centralizado de la administración pública del estado de Campeche, único en su tipo en la Península de Yucatán, que nace con la misión de atender a los grupos históricamente vulnerados para:

"Fortalecer el desarrollo y la inclusión social en el Estado mediante la instrumentación, coordinación, supervisión y seguimiento, en términos de ley y con los organismos competentes para la atención específica de las necesidades de las personas con discapacidad, personas en situación de calle, comunidad LGBTTTI+, población indígena, los pueblos originarios, las comunidades afromexicanas y cualquier otro grupo en situación de vulnerabilidad, para consolidar la cultura de la no discriminación y la igualdad de derechos y oportunidades en un marco de respeto irrestricto a los derechos humanos establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de los que es parte el Estado mexicano". (LAPEC 2022)

Como parte de su misión, la Secretaría de Inclusión elaboró esta Guía de buenas prácticas incluyentes en un esfuerzo encaminado a fomentar una actitud incluyente y respetuosa en las personas servidoras públicas del Gobierno del estado de Campeche; pretende constituirse como un elemento que oriente la forma de dirigirse a las personas, así como la actitud y servicio.

Los tiempos y la nueva visión de este gobierno, nos impulsan a introyectar los valores de aceptación, respeto y trato igualitario, para estar a la altura de las necesidades de la sociedad actual. Invitamos a las personas servidoras públicas de esta administración a ponerse en #modoincluyente y a conducirse en el servicio y en la vida diaria, como un modelo de ciudadanía ética, amable, respetuosa, sensible, que edifique al hablar, al actuar y al vivir.



INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su Artículo 1, párrafo tercero: "Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley y continúa en el párrafo quinto estableciendo: Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas."

Para el Estado de Campeche, estos derechos se garantizan en su capítulo IV artículo 7, que a la letra dice: "En el Estado de Campeche queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas." Continúa reconociendo la pluriculturalidad en la composición de su población, sustentada principalmente en el pueblo maya peninsular y nutrida con la presencia de otros pueblos indígenas llegados a través de movimientos poblacionales.





"El respeto a los derechos humanos empieza al comunicarnos con otra persona. El lenguaje y sus discursos llevan una carga simbólica "Si el lenguaje es un poder y su asimilación es condición necesaria para la reproducción de las relaciones sociales (horizontales, verticales, de dominación, de solidaridad, etc.), entonces los discursos son causa y consecuencia de la estructuración de las relaciones de poder en una sociedad" (Liefeldt, Darío).

El lenguaje no es un medio de comunicación estático e inmutable, como toda expresión cultural de las sociedades, es una construcción dinámica, en constante cambio, adaptación y modificación. Responde a las realidades imperantes del momento histórico; palabras y expresiones caen en desuso para luego desaparecer, mientras otras más se incorporan para nombrar las nuevas realidades. El lenguaje también ha sido una fuente de violencia simbólica, fungiendo como una herramienta más a través de la cual se naturaliza la discriminación y la desigualdad, encasillando a las personas a partir de sus diferencias.



Desde el hogar aprendemos que el lenguaje marca diferencias; usamos el "usted" para dirigirnos a alguien con respeto o para establecer distancia, según el contexto. En nuestra cotidianidad empleamos distintos lenguajes o modismos de acuerdo al entorno en el que nos encontramos: familia, iglesia, escuela, trabajo o entre pares.

La riqueza del lenguaje, de las palabras, nuestro acento al hablar, las expresiones que usamos e incluso la ortografía, están ligadas a nuestro lugar de origen, si somos hablantes de una lengua indígena o extranjera, al contexto en el que crecimos, a nuestra escolaridad, a nuestra posibilidad de acceder a fuentes de información o lectura diversas. Si nuestros recursos fueron limitados, es probable que nuestro lenguaje también lo sea, esto no debe ser una fuente de discriminación.

La edad, sexo, condición de discapacidad, de expresión de género, la apariencia, higiene personal o si se pertenece a un grupo indígena tampoco debe implicar una diferencia en el trato. Todas las personas deben ser atendidas con diligencia, eficiencia y respeto, tomando en consideración sus necesidades particulares pero que el hacerlo, no vaya en menoscabo de su dignidad.

Esta guía tiene la finalidad de dar cuenta de la diversidad humana y el respeto a las diferencias a través del trato digno y uso del lenguaje incluyente y no sexista. A lo largo del texto se presentan pautas generales para guiar la forma de atención y la comunicación de quienes se desempeñan en el servicio público; a través de las recomendaciones propuestas en este documento, se pretende evitar el uso de estereotipos y prejuicios reproducidos en el lenguaje, así como proponer formas incluyentes y respetuosas para el trato a todas las personas, enfocándose particularmente en los grupos de atención prioritaria.



Al finalizar la revisión y aplicación de esta guía, las y los participantes serán capaces de:

1

Reconocer la diversidad humana como un valor central para garantizar un trato digno en el servicio público.

2

Identificar estereotipos y prejuicios comunes en el lenguaje que reproducen discriminación o exclusión.

3

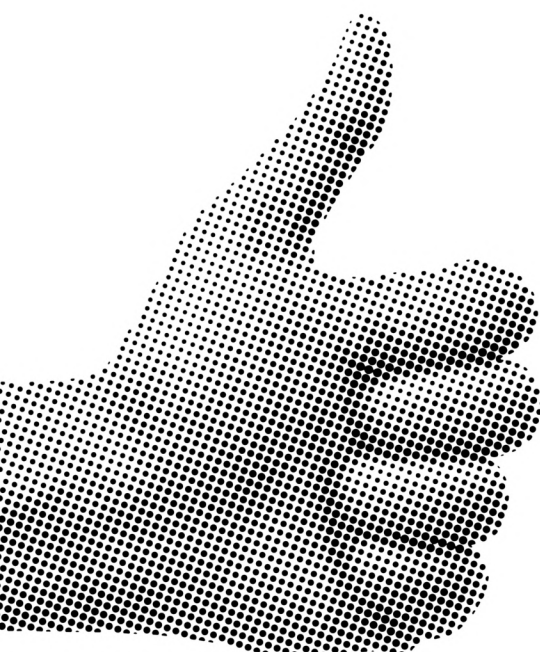
Aplicar pautas de comunicación incluyente y no sexista en situaciones de atención a la ciudadanía.

4

Diseñar y practicar formas alternativas de expresión oral y escrita que promuevan el respeto a todas las personas, en especial a grupos de atención prioritaria.

5

Valorar la importancia del lenguaje incluyente como herramienta para garantizar derechos humanos y prevenir la discriminación.



RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA USO DE LENGUAJE NO SEXISTA, LENGUAJE INCLUYENTE Y TRATO DIGNO

LENGUAJE NO SEXISTA

Durante muchos años, las mujeres fueron privadas del goce de muchos derechos y oportunidades de desarrollo, el trato desigual e incluso el acoso estaban socialmente aceptados como normales. Hoy en día, gracias a las luchas de los movimientos de reivindicación, las normas se encaminan hacia el goce de una igualdad sustantiva. En este mismo sentido, el lenguaje que anteriormente empleaba el genérico masculino como regla, invisibilizando la existencia de muchas otras realidades, se debe adaptar a los nuevos tiempos. Es menester de quienes ejercen el servicio público reeducarse para aprender y emplear formas de comunicación no sexista, en los párrafos siguientes mostraremos algunos recursos que pueden servir como guía.

DESDOBLAMIENTO:

Recurso para reconocer la existencia de mujeres, personas no binarias y hombres.

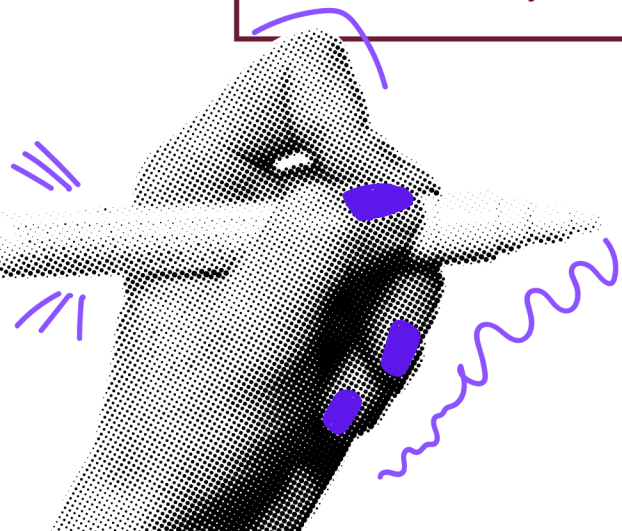
En vez de...	Use...
Buenos días a todos.	Buenos días a todas, todes y todos.
Bienvenidos sean todos los presentes.	Bienvenidas sean todas, todes, todos los presentes.
Agradecemos la participación de todos ustedes.	Agradecemos la participación de todas, todes y todos.



USO DE SUSTANTIVOS COLECTIVOS

Se puede usar la palabra "persona" para eliminar el término genérico masculino o modificar el sustantivo a uno más neutro.

En vez de...	Use...
Buenos días a todos.	Buenos días a todas las personas.
Bienvenidos sean todos los presentes.	Bienvenidas sean todas las personas presentes.
Los ciudadanos.	La ciudadanía.
Los habitantes.	La población.
Los alumnos/profesores.	El alumnado/profesorado o planta docente.
Los electores.	El electorado.
Los gerentes.	La gerencia.
Los trabajadores.	El personal.
Los niños / jóvenes.	Las infancias / juventudes.



OMITIR A LA PERSONA

Útil cuando no se cambia el sentido de la oración.

En vez de...	Use...
Agradecemos la participación de todos.	Agradecemos su participación.
Felicidades, todos hicieron un trabajo excelente.	Felicidades, hicieron un trabajo excelente.
Nosotros fomentamos la capacitación.	Fomentamos la capacitación.
Todos asistimos a la conferencia.	Asistimos a la conferencia.
Los pacientes del hospital se registraron en el programa.	Pacientes del hospital se registraron en el programa.
Los titulares de las Secretarías Estatales acudieron a la junta.	Titulares de las Secretarías Estatales acudieron a la junta.
Los integrantes del gabinete compartieron su opinión.	Integrantes del gabinete compartieron su opinión.
Se atenderá a los clientes en el orden de llegada.	Se atenderán clientes en el orden de llegada.
Solo se aceptarán a los estudiantes.	Solo se aceptarán estudiantes.



EMPLEAR PRONOMBRES Y VERBOS GENÉRICOS (LE / LES)

En vez de...	Use...
Los invitamos a comentar en el foro.	Les invitamos a comentar en el foro.
Los exhorto a cumplir con sus obligaciones.	Les exhorto a cumplir con sus obligaciones.
Los estaré llamando mañana.	Les estaré llamando mañana.
Cuando me traiga sus documentos, podré atenderlo.	Cuando me traiga sus documentos, podré atenderle.
Es importante que dejen su dirección para poder visitarlos en la etapa de la entrevista.	Es importante que dejen su dirección para poder visitarles en la etapa de la entrevista.

NOMBRAR EN FEMENINO LAS PROFESIONES Y PUESTOS DE LAS MUJERES

En vez de...	Use...
Al Director General.	A la Directora General.
A María González, Jefe de Departamento.	A María González, Jefa de Departamento.
Lic. Martínez.	Licda. Martínez.



Prof. Fernández.	Profra. Fernández.
La presidente.	La presidenta.
La alcalde.	La alcaldesa.
La médico.	La médica.
La técnico.	La técnica.
La juez.	La jueza.
La ingeniero.	La ingeniera.
La arquitecto.	La arquitecta.

EMPLEAR TÉRMINOS IMPERSONALES

Recursos como alguien/quien, modificar el verbo o sustituir ser o estar con tener.

En vez de...	Use...
Si uno se prepara, tendrá un mejor desempeño.	Si nos preparamos, tendremos un mejor desempeño./ Al prepararnos, tendremos un mejor desempeño. / Si te preparas, tendrás un mejor desempeño.
De estamanera, uno se registra al programa.	De esta manera, se / te registras/ al programa.
El que necesite ayuda.	Quien necesite ayuda.



UTILIZAR LA VOZ ACTIVA Y LOS VERBOS ACTIVOS

En vez de...	Use...
Se dio la palabra a las mujeres.	Las mujeres tomaron la palabra.



Secretaría de Inclusión



INCLUSIÓN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE



RECOMENDACIONES PARA REDES SOCIALES Y OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Las redes sociales deben conducirse acorde al profesionalismo de la institución que se representa, ser un reflejo de los valores y la ética que rigen el actuar, en este sentido, debe ponerse atención en las imágenes y videos que se difunden, así como en el lenguaje que acompaña.

Se debe promover el uso de imágenes que reflejen la equidad entre el hombre y la mujer, para no dar cabida a la reproducción del androcentrismo. Con ello en mente, al seleccionar imágenes debemos:

- Promover la igualdad de condiciones entre los hombres y las mujeres; ello implica la selección de personas de edades similares.
- Colocar a los hombres y a las mujeres realizando tareas no asociadas tradicionalmente con su sexo.
- No usar imágenes que promuevan los estereotipos de género.
- No usar imágenes sexistas que promuevan las cualidades sexuales de hombres y mujeres, obviando sus aportaciones en la sociedad.
- Colocar a las mujeres y a los hombres en un mismo plano visual y nivel de importancia en todas las imágenes. (Por ejemplo: no posicionar la imagen de la mujer en un plano posterior al plano frontal donde se ubique el hombre).
- Utilizar imágenes que representen diferentes configuraciones de familias. Por otra parte, debemos actuar con cautela al utilizar colores determinados.



Presentar siempre a las mujeres con colores poco intensos (rosa, blanco, amarillo tenue) y al hombre con colores sobrios o intensos que denotan fuerza, energía o intensidad (azul, verde, negro) perpetúa diferencias y estereotipos, y fomenta el sexismo. Al alternar los colores que utilizamos para cada género, fomentamos la diversidad y llevamos un mensaje de inclusión. Además, es importante que mantengamos uniformidad cuando se combine el lenguaje escrito con el uso de imágenes, evitando que a una imagen no sexista se le incluya una frase o texto sexista, y viceversa.



Cuando se prepare un video y se incluya una voz narrativa, se deben alternar las voces femeninas y masculinas a través de la grabación. A continuación, algunos ejemplos: Para presentar la imagen de una familia, donde se utilizan dos personas adultas - mujer y hombre- y una niña y un niño, tradicionalmente el hombre suele ser más alto que la mujer y las niñas más pequeñas que sus hermanos. Esto supone un predominio de la figura del hombre sobre la de la mujer.

RECOMENDACIONES PARA LA ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN EN MEDIOS DIGITALES

Garantizar la accesibilidad lingüística e inclusiva en medios digitales:

1

Implementar de manera sistemática el uso de subtítulos en español y en lengua indígena en todos los contenidos audiovisuales, con el propósito de ampliar el acceso a la información y fortalecer la inclusión cultural y lingüística.

2

Desarrollar y difundir materiales audiovisuales producidos directamente en *lengua indígena*, con el fin de promover el reconocimiento y la preservación de la diversidad lingüística.

3

Incorporar en todas las publicaciones digitales descripciones de imagen (texto alternativo o "alt text") y, en la medida de lo posible, narraciones en audio, de modo que las personas con discapacidad visual puedan acceder de forma plena y equitativa al contenido disponible en redes sociales y plataformas digitales.

4

Asegurar que todos los materiales audiovisuales pregrabados destinados a redes sociales incluyan interpretación en Lengua de Señas Mexicana (LSM), con el fin de garantizar que la información sea accesible para las personas con discapacidad auditiva.



RECOMENDACIONES PARA LA ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN EN MEDIOS DIGITALES

Garantizar la accesibilidad lingüística e inclusiva en medios digitales:

5

Emplear un lenguaje sencillo, frases cortas y mensajes directos que faciliten la comprensión del contenido.

6

Incluir subtítulos descriptivos que no solo transcriban los diálogos, sino que también indiquen sonidos relevantes (por ejemplo: *música suave, aplausos, risa*), garantizando que las personas con discapacidad auditiva comprendan integralmente los mensajes.

7

Garantizar que las plataformas y documentos digitales sean compatibles con lectores de pantalla y tecnologías de apoyo.

8

Utilizar tipografías claras, fondos de alto contraste y tamaños de letra legibles para todas las publicaciones.

9

En las transmisiones en vivo, garantizar la presencia de al menos un intérprete en Lengua de Señas Mexicana, de modo que las personas con discapacidad auditiva puedan acceder a la información en tiempo real.





Secretaría de Inclusión

LENGUAJE INCLUYENTE Y RECOMENDACIONES PARA UN TRATO DIGNO HACIA LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LOS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

Entender la lógica y los pasos que conlleva un trámite puede ser desafiante para muchas personas que no están familiarizadas con el mismo, que lo realizan por primera vez o cuando se han realizado modificaciones al proceso anteriormente establecido. Esta situación se vuelve crítica cuando se trata de la atención en un contexto de procuración de justicia, de salud o cuando se suma alguna dificultad particular de la persona que requiere la atención que puede ir desde apersonarse en una institución, sortear barreras físicas durante el camino, en el mismo inmueble o enfrentar dificultades para comunicarse.

Como personas al servicio de la ciudadanía debemos brindar un trato respetuoso, amable y eficiente a quien lo solicite, sin excepción. Es nuestro trabajo explicar los pasos, comunicar de manera clara los procesos, exponer los alcances y limitaciones, brindar alternativas cuando las haya y canalizar las peticiones adecuadamente, no sólo como parte de una actitud incluyente, si no como una ética profesional fundamental para nuestro desempeño.

En ningún caso debe asumirse que la persona usuaria conoce el procedimiento a seguir o la documentación necesaria.





RECOMENDACIONES BÁSICAS

- Dar la bienvenida e identificarse con nombre y cargo ante la persona usuaria.
- Saludar cálidamente a la persona con un tono de voz amable.
- Mantener contacto visual con la persona que solicita el servicio.
- Procurar que la altura entre la persona usuaria y la persona servidora pública sea la misma durante toda la interacción.
- Dirigirse con un tono de voz adecuado, sin susurrar y sin gritar.
- Preguntarle su nombre para poder dirigirnos directamente.
- Si existe alguna duda sobre cuál pronombre utilizar, preguntar directamente: ¿Con cuál pronombre desea que me dirija a usted?
- Evitar comentarios o gestos que promuevan la estigmatización por cualquier motivo: apariencia, higiene, lenguaje, conocimiento, etc.
- Determinar si la persona usuaria se encuentra en la dependencia o institución correspondiente para atender su solicitud.



- En caso de que la persona usuaria no se encuentre en la dependencia o institución correspondiente, proporcionar la información necesaria para redirigirla.
- Evitar hacer preguntas que desvíen el objetivo del servicio que solicita la persona usuaria.
- Preguntar si la persona necesita algún tipo de apoyo en específico y escuchar atentamente de qué manera requiere ser apoyada.
- Mantener un lenguaje claro y sencillo, explicando cada procedimiento de forma clara y pausada.
- Describir claramente los pasos del proceso de atención, así como la información o documentación que se le está brindando: "le hago entrega del acta de nacimiento", "al frente suyo está el formato que necesita completar", "permítame unos minutos estoy revisando el sistema", "sigo con usted, voy a consultar esta duda", "voy a contar su cambio de 250 pesos: 100, (+100) 200, (+20), 220, (+20) 240, (+10) 250 pesos, total 250 pesos".
- Si la persona necesita documentación específica para algún servicio, se le debe entregar un listado con los documentos que requiere, así como instrucciones generales para completar el trámite.





RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

Personas con discapacidad motriz



Si la persona usuaria lo solicita, apoyarla a trasladarse dentro de la dependencia siguiendo siempre las instrucciones brindadas por ella. No asumir las necesidades de una persona, la recomendación siempre es preguntar.

- Hablarles directamente, mirarlos a la cara y sin gritar.
- Ofrecer ayuda, si la aceptan preguntar en qué forma desean recibir asistencia y respetar sus respuestas.
- En ningún caso se debe empujar una silla de ruedas sin consultarlo primero con la persona usuaria de la misma.
- Evitar tratarles de manera condescendiente o infantil.
- Respetar su intimidad y su capacidad de decisión.
- No realizar preguntas invasivas o morbosas.
- Actuar con tranquilidad, amabilidad y paciencia.
- Si la persona viene acompañada, dirigirse siempre que sea factible a la persona interesada o titular del trámite o servicio que está solicitando.





RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

Persona con discapacidad auditiva



- Si la persona usuaria con discapacidad auditiva indica que es capaz de leer los labios, es necesario hablar siempre de frente y articular las palabras clara y pausadamente, cuidar no cubrirse la cara o boca con manos u otros objetos.
- Si la persona tiene dificultades para comprender el mensaje verbalmente, se recomienda preguntar si la persona sabe leer y se puede compartir la información de forma escrita, utilizando letra legible y palabras sencillas.
- Asegurarse que la persona está entendiendo, utilizando para ello términos claros y sencillos. Si no le queda claro, usar con otras palabras, también sencillas. Ser paciente en la comunicación.
- Si la persona sorda va acompañada de un intérprete de lengua de señas mexicana, se debe dirigir a la persona sorda y no al intérprete. Respetar la comunicación entre la persona sorda y su intérprete.
- Cuando una persona sorda hable y no se comprenda bien lo que ha dicho, se le puede pedir que lo repita.



RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

Persona con discapacidad visual



- Al entablar una conversación con una persona con discapacidad visual o ceguera, primero identificarse como personal del Gobierno del Estado, facilitando nombre e información sobre el puesto de trabajo que se desempeña.
- Si se tiene que salir del espacio o habitación, es necesario comunicárselo, anunciando también al regresar y explicarle lo que se está haciendo o se pretende hacer.
- Al hablar, emplear un tono normal, no es necesario elevar la voz.
- Para describir el entorno se deben usar términos que orienten a la persona en relación con el punto en que se encuentra: "a la izquierda de la mesa", "detrás de usted", etc. Evitar exclamaciones que puedan alarmar a la persona, como "¡cuidado!".





RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

Persona con discapacidad visual



- Siempre que así lo desee, acompañar a la persona a la sala de espera, sanitario, salón de actos o cualquier otra estancia, informándole sobre el mobiliario de la misma. Si el recorrido es complicado, se le puede ofrecer el brazo para que se sujete y caminar ligeramente por delante de la persona, indicando la proximidad de los pasos estrechos, escalones, bordes, marcos o cualquier otro obstáculo o cambio en el entorno.
- Acompañar a la persona para indicarle dónde se encuentra un asiento e indicarle verbalmente su situación.
- Es necesario mantener siempre el espacio de trabajo ordenado, evitando puertas entreabiertas u obstáculos en el camino.
- En ningún caso se debe tomar el brazo, ropa, mano o implemento de ayuda (como bastón) de una persona ciega sin su consentimiento.
- Si la persona usuaria acude con un perro de servicio, no se le debe negar la entrada y por ningún motivo debe separarse a la persona del perro de servicio. No tocar, acariciar, alimentar, jalar o distraer al perro de servicio.





RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

Personas con dificultades de comunicación o habla



- Limitar al máximo distracciones y ruidos, apoyarse en escritos, imágenes y gestos que puedan facilitar la comunicación.
- Formular preguntas cortas y sencillas; si es posible, que tengan un sí o un no por respuesta.
- En el caso que sea necesario dar alguna instrucción, desglosarla en pasos pequeños y simples.
- Darle tiempo a la persona para responder las preguntas y comunicarse. No interrumpir y no corregir su habla.
- Asegurarse de que la persona ha entendido, preguntándole directamente. Si va acompañada, evitar dirigirse a quien la acompaña para preguntarle si aquella te entiende. Si es necesario, repetir las explicaciones.
- La empatía facilita el entendimiento, hay que hacerla un hábito para evitar que las personas se sientan frustradas al enfrentar dificultades al comunicarse.





RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

Discapacidad intelectual



La discapacidad intelectual implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en la vida diaria y que le permiten responder ante las distintas situaciones y lugares.

Algunas personas con discapacidad intelectual o psicosocial pueden presentar movimientos involuntarios, sonidos o expresiones elevadas en tono, por lo que se recomienda mantener la calma y paciencia, para continuar atendiendo respetuosamente.

Si la persona usuaria tiene una crisis durante la atención, hay que mantener la calma y brindar apoyo.

- Con una persona adulta, utilizar un lenguaje sencillo, pero no infantil. Preguntarle si tiene alguna duda para verificar que la explicación ha sido clara.
- Evitar distracciones y ruidos, apoyarse en todo aquello que pueda facilitar la comunicación.
- Escuchar con paciencia y mostrarle apoyo, asegurándose de que entiende.



El lenguaje "*la persona primero*" se usa para comunicarse de manera adecuada y respetuosa con las personas con discapacidades y acerca de ellas. Este tipo de lenguaje pone énfasis en la persona y no en la discapacidad. Por ejemplo, al referirse a una persona con una discapacidad, se nombra a la persona primero al usar frases como "*una persona que...*", "*una persona con...*" o "*una persona que tiene...*".

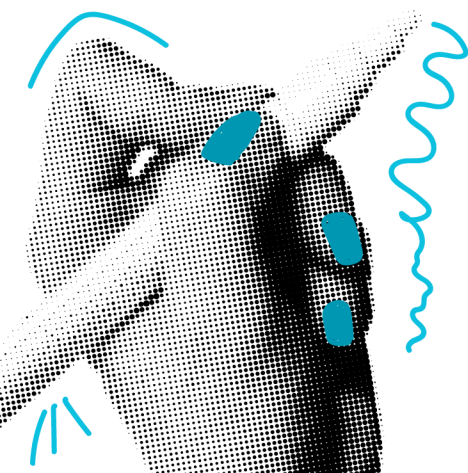
En vez de...	Use...
Discapacitado/a. Minusválido/a. Con capacidades especiales/diferentes.	Persona con discapacidad. Persona que usa silla de ruedas/aparato auditivo/dispositivo para hablar. Mujer u hombre con discapacidad.
Minusválido, incapaz, discapacitado, capacidades especiales.	Persona con discapacidad motriz. Mujer u hombre con discapacidad motriz.
Sordomuda, sordita.	Persona con discapacidad auditiva. Persona sorda. Persona, mujer u hombre con sordera.
Invidente, cieguita.	Persona con discapacidad visual. Persona ciega. Persona, mujer u hombre con ceguera.
Retrasado mental, enfermo mental.	Persona/mujer/hombre con discapacidad intelectual.
Loca, loquito, demente.	Persona con discapacidad psicosocial. Mujer u hombre con discapacidad psicosocial. ● ● ●

Estacionamientos / baños / rampas para discapacitados.	Estacionamientos/baños/ rampas accesibles.
Persona normal / completa /sana.	Persona sin discapacidad.
Persona que ha superado su discapacidad, valiente.	Persona con éxito/productiva.

PERSONAS DE ORÍGENES DIVERSOS

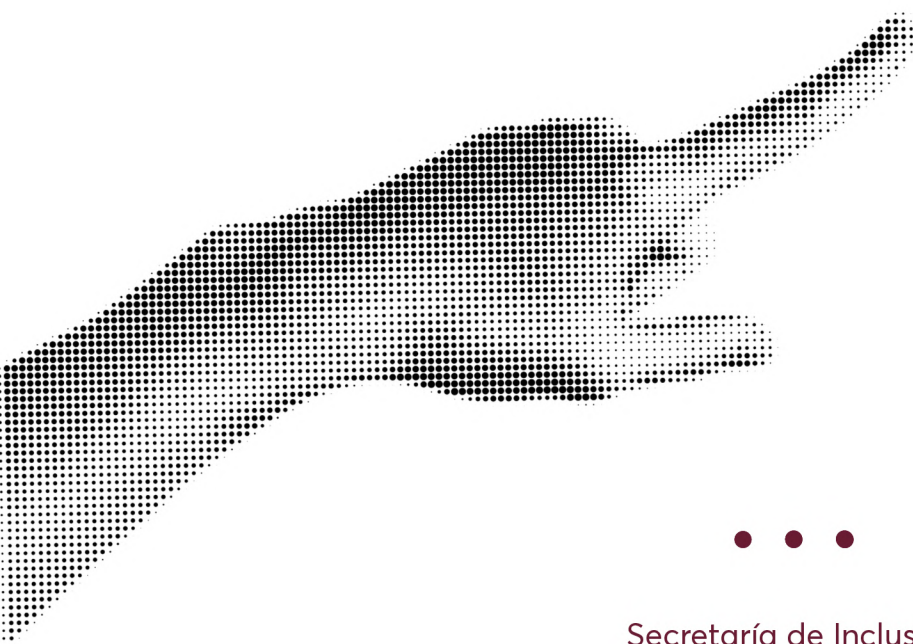
Si se identifica a la persona usuaria como perteneciente a un pueblo originario que no hable o se le dificulte hablar español:

- Permitir que un intérprete acompañe a persona usuaria durante todo el proceso de atención.
- Escuchar atenta y respetuosamente el motivo de visita de la persona usuaria.
- Escuchar sin prisas, sin presiones y sin interrupciones.
- Si la solicitud no ha quedado clara, solicitar que la persona usuaria la repita.



Secretaría de Inclusión

En vez de...	Use...
Indio, india.	Persona indígena. Persona, mujer u hombre perteneciente a comunidades o pueblos indígenas. Persona, mujer u hombre indígena.
Oaxaqueños, Chiapanecos (generalizando).	Comunidades de pueblos originarios.
Dialecto.	Lengua Indígena / Lengua nacional. Lenguas de comunidades indígenas. Lengua mixteca, zapoteca, náhuatl (según corresponda).
Personas negras, negros Persona de color.	Persona afrodescendiente. Persona afromexicana.
Extranjeros, migrantes.	Persona migrante. Personas en contexto de movilidad.



PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

El término "*situación de calle*" es explicativo y permite incluir el conjunto de condiciones y circunstancias que presenta este grupo de atención, además de considerarse neutral.

En vez de...	Use...
Vagabundo, callejero, persona de la calle, indigente.	Persona en situación de calle. Mujer u hombre en situación de calle.

PERSONAS USUARIAS DE DROGAS

Al igual que las personas en situación de calle, las personas usuarias de drogas son constantemente discriminadas y estigmatizadas, para integrar un lenguaje incluyente se utilizan algunos términos adecuados a las distintas situaciones y contextos.

Drogadicto, adicta.	Persona en situación de adicciones. Persona, mujer u hombre usuario de drogas.
Limpio, limpia.	Persona recuperada. Persona en remisión.



PERSONAS DE LA DIVERSIDAD SEXO GENÉRICA

Las persona somos diversas, esto incluye el aspecto sexo genérico, por lo que es relevante ampliar la visión de las diversidades dentro de las identidades, practicando un lenguaje basado en la igualdad, empatía, dignidad y respeto.

Al hablar con una persona transgénero o al referirse a ella, utilice sustantivos y pronombres consistentes con su identidad de género, independientemente de su sexo al nacer.

Siempre que sea posible, utilice el pronombre preferido por esta persona, si tiene duda, pregunte a la persona cómo desea ser llamada. Aun cuando en los documentos oficiales lo que observamos no corresponde a la identidad "*visible*" de la persona, es importante validar la autodeterminación de cada persona en lo que respecta al trato que daremos y esto corresponde al principio de "*Libre Desarrollo de la Personalidad*" reconocido por el marco jurídico nacional e internacional.

En vez de...	Use...
Homosexual. Amanerado.	Persona u hombre gay.
Vestida. Travesti.	Transexual. Queer. Persona no binaria.
Comunidad gay. Comunidad LGBT+.	Población de la diversidad sexo genérica Población LGBTTTIQ+.

PERSONAS LIBERADAS DE CENTROS PENITENCIARIOS Y ADMINISTRATIVOS

El lenguaje incluyente permite practicar una perspectiva de no discriminación y de un proceso de reinserción en la sociedad más afable para las personas que han pasado por procesos judiciales por los que han sido privadas de la libertad.

En vez de...	Use...
Reos, presos.	Persona, hombre o mujer privada de la libertad.
Persona ex convicta, delincuente.	Persona liberada. Persona en proceso de reinserción social. Mujer u hombre liberado.

LENGUAJE INCLUYENTE PARA GRUPOS ETARIOS Y TRABAJOS ESPECÍFICOS

En vez de...	Use...
Los niños, los menores.	Niñas, niños y adolescentes. Personas infantiles. Infancias. Juventudes. Niñez y Adolescencia.
Viejitos, viejos, ancianos	Persona adulta mayor.
Muchacha, criado, chacha.	Persona trabajadora doméstica.
Prostituto, puta, callejeros.	Persona trabajadora sexual.

EL LENGUAJE NO VERBAL

En los seres humanos el lenguaje no verbal es frecuentemente paralingüístico, es decir, acompaña a la información verbal matizándola, ampliándola o mandando señales contradictorias. Las personas procesan de forma simultánea el aspecto verbal y el no-verbal. Los movimientos del cuerpo no son generalmente positivos o negativos en sí mismos, más bien, la situación y el mensaje determinarán su evaluación.

"La comunicación no verbal es una forma de interacción silenciosa, espontánea, sincera y sin rodeos. Ilustra la verdad de las palabras pronunciadas al ser todos nuestros gestos un reflejo instintivo de nuestras reacciones que componen nuestra actitud mediante el envío de mensajes corporales continuos. Por medio de los gestos, de las expresiones faciales y de la tensión o relajamiento corporal que se describen, se nos comunica cierta información acerca de la relación entre dos personajes"

Cabana, 2008.

El **lenguaje no verbal** en la atención ciudadana es clave porque muchas veces comunica más que las palabras, por ello la necesidad de hacer consciente la forma en la que expresamos lo que decimos, muchas de las poblaciones que se atienden, llegan de contextos donde la violencia y discriminación sistemática es un común en sus vidas cotidianas, por ello se vuelve valioso desde el lenguaje no verbal.



Contacto visual

1

- Ejemplo positivo: mirar a la persona que solicita un servicio transmite interés, validación y disposición.
- Ejemplo negativo: evitar el contacto visual puede interpretarse como indiferencia, desconfianza o falta de respeto

Postura corporal

2

- Ejemplo positivo: inclinarse levemente hacia la persona y mantener una postura abierta refleja disponibilidad y escucha activa.
- Ejemplo negativo: cruzar los brazos, girar el cuerpo o dar la espalda comunica desinterés o rechazo.

Gestos faciales

3

- Ejemplo positivo: una sonrisa amable facilita la confianza y genera un ambiente cordial.
- Ejemplo negativo: fruncir el ceño o poner cara de molestia puede hacer que la persona se sienta juzgada o incómoda.

Tono y ritmo de la voz

4

- Ejemplo positivo: un tono calmado y claro transmite serenidad y profesionalismo.
- Ejemplo negativo: un tono alto o acelerado puede interpretarse como agresivo o impaciente.

Distancia interpersonal

5

- Ejemplo positivo: mantener una distancia adecuada respeta el espacio personal y muestra consideración.
- Ejemplo negativo: acercarse demasiado puede generar incomodidad; alejarse demasiado puede percibirse como frialdad o falta de interés.

Gestos de inclusión

6

- Ejemplo positivo: asentir con la cabeza mientras alguien habla muestra que se está escuchando y validando su participación.
- Ejemplo negativo: mirar el reloj, revisar el celular o interrumpir mientras la otra persona habla transmite que su tiempo o su necesidad no son valorados.

FUENTES

Comisión Nacional de Derechos Humanos

(2016) Guía para el uso de un lenguaje incluyente y no sexista, México. Recuperado de <https://www.derechoshumanoscdmx.gob.mx/wp-content/uploads/GUIALINS2017.pdf>

(2023) "Informe de Actividades 2022" consultado en <https://informe.cndh.org.mx/menu.aspx?id=23>

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación

(2015) Recomendaciones para el uso incluyente y no sexista del lenguaje. Recuperado de https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GuiaBasica-Uso_Lenguaje_Ax.pdf

Guichard Bello, Claudia

(2015) Manual de comunicación incluyente y no sexista. Hacia un lenguaje incluyente. México: INMUJERES. Recuperado de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101265.pdf

Liefeldt, Darío

2022 "El poder del lenguaje y sus facetas ocultas" consultado en <https://es.linkedin.com/pulse/el-poder-del-lenguaje-y-sus-facet-ocultas-dar%C3%ADo-liefeldt>

Nacional Financiera

(2017) Recomendaciones para el uso de un lenguaje incluyente. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/237677/Lenguaje_Incluyente.pdf

S/A

"Guía para el trato a personas con discapacidad en Unión de Mutuas" consultado el 26/03/2025 en <https://www.uniondemutuas.es/wp-content/uploads/2017/05/GuiaPersonasdiversidadfuncionalCast.pdf>

Secretaría de Derechos Humanos

(2018) "Reflexiones para un lenguaje inclusivo", Ministerio de Justicia, Argentina, consultado en <https://www.argentina.gob.ar/noticias/reflexiones-para-un-lenguaje-inclusivo>

Tribunal General de Justicia

S/F Guías de redacción para promover un lenguaje de equidad. Estado Libre Asociado de Puerto Rico, consultado en <https://poderjudicial.pr/Documentos/Informes/Guias-redaccion-para-promover-un-lenguaje-equidad.pdf>





SECRETARÍA DE INCLUSIÓN

En el marco del compromiso con la equidad, la inclusión y el respeto a la diversidad, resulta fundamental contar con una Guía de Buenas Prácticas Incluyentes para la Atención al Público que brinde herramientas de comunicación oral y escrita. Dicho material busca fortalecer las capacidades de las personas servidoras públicas del Gobierno del Estado de Campeche, para promover una atención digna, empática y libre de discriminación a través de lineamientos claros y lenguaje incluyente que fomente una cultura institucional más accesible y respetuosa para todas las personas, sin importar su condición, identidad o contexto de vida.



981 811 1942



sein@campeche.gob.mx



**C.10 B #238 entre 49 A y 47,
Barrio de Guadalupe.**