

**Normatividad no contemplada en los
Manuales Administrativos de aplicación
general en diversas materias.**



**INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL
PARA LAS
FUERZAS ARMADAS MEXICANAS**

Normatividad

Adjetiva

**Protocolo de actuación para la
prestación del servicio público
sin discriminación**

27 de nov. 2018

Vigente 2023



ÍNDICE

Introducción.	3
Objetivo	4
Antecedentes	5
Desarrollo	
I. Discriminación e igualdad.	7
II Conductas a ejercer para la prevención de acciones discriminatorias.	10
III Procedimiento para dirigirse hacia el personal externo e interno.	14
IV Quejas.	17
Glosario.	18

Presentación



El ISSFAM consiente de los retos culturales y estructurales que enfrenta la eliminación de las brechas de género y la inclusión laboral de acuerdo al contexto histórico refrenda su compromiso con los principios democráticos que dan sentido a nuestro actuar, la inclusión y la eliminación de todas las formas de discriminación; son indispensables para el desarrollo pleno de las atribuciones que se tienen designadas.

A fin de promover una cultura de igualdad y no discriminación, el Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM), asume el compromiso de fortalecer la perspectiva de género en todo el ámbito laboral, así como en las áreas de atención al público, para que se conduzcan sin ningún tipo de discriminación en apego a lo establecido en la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación.



Introducción:

El protocolo se considera una herramienta fundamental con la que las personas servidoras públicas de la APF contarán al momento de su actuar, toda vez que el mismo, debe cumplir con un conjunto de principios y lineamientos que lo regulan para ejercer su cargo, comisión o empleo, procurando que dicho proceder sea apegado a la obligación del Estado en materia de derechos humanos.

La no discriminación se ha revelado en nuestro país como un derecho; es la primera garantía constitucional, cuyo cumplimiento permite el acceso, sin restricciones de manera sencilla, a aquellos derechos y oportunidades que tradicionalmente se habían cancelado a ciertos grupos estigmatizados por el prejuicio y la discriminación. De esta manera, la no discriminación constituye la clave en un sistema democrático que permite el aumento del rendimiento social de las instituciones y la reducción de la brecha entre los ordenamientos normativos y la realidad de desigualdad y exclusión que nos define actualmente.

No solo se propone facilitar la detección de discriminación, sino que también anima a adoptar e implantar medidas contra ella y divulgar buenas prácticas al respecto.

La identificación de las diferentes formas de discriminación, ayuda a respetar, cumplir y proteger los Derechos Humanos.

Asimismo, se determinan conductas específicas que el personal de este Instituto deberá seguir, con la finalidad de guiar su comportamiento sin discriminación.

Por último, se exponen los medios existentes para remitir una queja.



El presente protocolo tiene por objeto proporcionar al personal del ISSFAM, información y un procedimiento de actuación para brindar a los usuarios internos y externos un servicio de calidad en apego a la política de igualdad laboral y no discriminación.

+



Antecedentes

La reforma Constitucional en materia de derechos humanos de 2011, representa para nuestro país el avance jurídico más importante que se ha tenido para optimizar el goce y el ejercicio de los Derechos Humanos.

En Junio de 2011 se reformó artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para establecer que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano es parte; así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que la Constitución establece, así como prohibir 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.

Derivado de la mencionada reforma constitucional, actualmente el Estado Mexicano está obligado a velar por la expansión de los valores, no solo de la Constitución, sino de los Derechos Humanos contenidos en tratados internacionales a efecto de adoptar todas las medidas apropiadas para eliminar la Discriminación de manera general.

La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED), tiene por objeto prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona en los términos del artículo uno constitucional, así como promover la igualdad de oportunidades de trato, y en términos de lo establecido por sus artículos dos y tres, corresponde al estado promover las condiciones para que las igualdades de las personas sean reales y efectivas.

En el sistema interamericano de Derechos Humanos, al que México pertenece, se establece como deber de los estados que lo integran, garantizar el ejercicio de los mismos, en beneficio de las mujeres y los hombres con base a los principios de igualdad y no discriminación; en ese sentido el Estado Mexicano ha establecido un compromiso con la equidad de género a nivel internacional, como signatario de diversos ordenamientos multilaterales que aseguran la protección de los derechos civiles y políticos en materia de discriminación y violencia de género; como la convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer



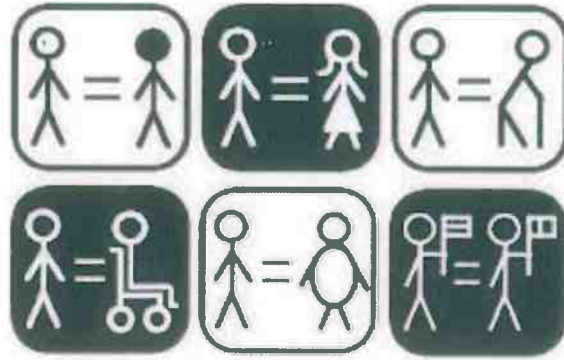
para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, la ley general para la igualdad entre mujeres y hombres.

El Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación (PRONAIND) es una herramienta de política pública que garantiza que las Instituciones del sector público enfoquen sus acciones y programas hacia un trato igualitario y digno para todas las personas, en particular para aquellos grupos de población que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

En observancia de dichas obligaciones, el ISSFAM considera indispensable ampliar los mecanismos institucionales que contribuyan a la generación de oportunidades en condiciones de igualdad, respeto a la diversidad y no discriminación.



I. Discriminación e Igualdad



La discriminación es una práctica cotidiana que consiste en dar un trato desfavorable o de desprecio inmerecido a determinada persona o grupo, que a veces no percibimos, pero que en algún momento la hemos causado o recibido.

a

Hay grupos humanos que son víctimas de la discriminación todos los días por alguna de sus características físicas o su forma de vida. El origen étnico o nacional, el sexo, la edad, la discapacidad, la condición social o económica, la condición de salud, el embarazo, la lengua, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil y otras diferencias pueden ser motivo de distinción, exclusión o restricción de derechos.

Los efectos de la discriminación en la vida de las personas son negativos y tienen que ver con la pérdida de derechos y la desigualdad para acceder a ellos; lo cual puede orillar al aislamiento, a vivir violencia e incluso, en casos extremos, a perder la vida.

Por ello, debe quedar claro que, para efectos jurídicos, la discriminación ocurre solamente cuando hay una conducta que demuestre distinción, exclusión o restricción, a causa de alguna característica propia de la persona que tenga como consecuencia anular o impedir el ejercicio de un derecho.

Es importante mencionar que las personas con discapacidad, las personas adultas mayores, niñas, niños, jóvenes, personas indígenas, personas con VIH, no heterosexuales, con identidad de género distinta a su sexo de nacimiento, personas migrantes, refugiadas, entre otras, son más propensas a vivir algún acto de discriminación, ya que existen creencias falsas en relación a temerle o rechazar las diferencias.

La discriminación tiene graves efectos en quienes son víctimas. Incide negativamente en la esperanza de vida, en el desarrollo humano, en la pertenencia colectiva, en el tejido social, en el nivel económico, en la posibilidad de protección contra riesgos, y de elegir un proyecto en libertad.



Causas de la Discriminación

Algunas de las causas más relevantes de la discriminación son las siguientes:

- Se discrimina por temor a las diferencias, por el miedo a encarar las diversas identidades de las personas y grupos que componen una comunidad o una sociedad. Las personas excluyen porque a menudo sienten que estas diferencias amenazan su identidad, sin comprender que es esta diversidad la que lleva al enriquecimiento mutuo.
- Se discrimina por miedo a lo desconocido, a lo otro, a lo diferente de las propias costumbres, tradiciones, ideología, forma de pensar y de sentir.
- Se discrimina debido a los prejuicios, estereotipos y estigmas aprendidos y reproducidos a lo largo de la vida, ya sea por costumbre, por tradición o por herencia familiar.

Formas de la discriminación

Algunas de las formas más arraigadas y recurrentes de la discriminación son las siguientes:

- **Por el género:** Con base al conjunto de roles socialmente construidos, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad considera como aprendidos e inapropiados para hombres y mujeres.
- **Por el origen étnico o cultural:** A los grupos de personas pertenecientes a pueblos indígenas o tribales.
- **Por el origen racial:** discriminación racial (racismo).
- **Por la nacionalidad:** Por su país de origen. (xenofobia).
- **Por las creencias religiosas:** A las personas creyentes de religiones no oficiales o no mayoritarias en una sociedad.
- **Por las opiniones políticas:** A los partidos políticos contrarios a los dominantes en una sociedad.
- **Por situación económica:** A las personas de escasos recursos.
- **Por condiciones de salud:** A las personas que viven con VIH/SIDA, con discapacidad mental, o que viven con alguna otra enfermedad.



- **Por discapacidad o enfermedad:** A las personas con algún tipo de discapacidad para caminar o moverse, ver y escuchar, hablar o comunicarse, poner atención o aprender, atender el cuidado personal, tener algún tipo de enfermedad como síndrome de Down, autismo, síndrome de Asperger, parálisis cerebral o discapacitados físicos.
- **Por edad:** Por estereotipos, bajo la base de la edad de un individuo (niñas, niños, adolescentes o personas adultas mayores).
- **Por orientación sexual y preferencia sexual:** Por pertenecer de manera pública o privada a la comunidad LGBTI (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Personas Transgénero e intersexuales)

Estrategias para eliminar la Discriminación.

-Dirigirse a las personas con respeto estableciendo una comunicación amable y asertiva a fin de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo, esto se considera ético o correcto desde el punto de vista moral.

-Las claves del buen trato son ofrecer seguridad, hacer uso de un lenguaje incluyente, saber escuchar, ser respetuoso y amable, brindar cortesía y dar buena muestra de profesionalidad.

-Respeto y la solidaridad. (El uso de expresiones como "por favor" o "gracias").

-El trato digno, no sólo se expresa a través de palabras, sino que también puede advertirse por el contacto físico.

por ejemplo: un apretón de manos, un abrazo o en actitudes, prestar atención cuando habla otra persona, dejar pasar a una embarazada en una fila, recoger un papel que se le cayó a una persona adulta mayor y devolvérselo etc.

Las áreas de atención al público en el ISSFAM son la parte visible del contacto o encuentro ya sea con personal interno o externo que requieren una atención de calidad, por tal motivo es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- Una atención atenta y abierta, con la finalidad de conseguir la satisfacción del mayor número posible de ciudadanos.
- Fiable y creíble: El personal no debe comprometerse a lo que no sabe o desconoce si se puede o no cumplir.
- Utilizar un lenguaje sencillo e incluyente.



II. Conductas a ejercer para la prevención de acciones discriminatorias.

1. Mostrar una conducta empática con las personas, dándose la oportunidad de conocerlas sin realizar un prejuicio como los que a continuación se enlistan:

- Las mujeres que trabajan no son buenas madres.
- Los hombres de verdad no lloran ni expresan sus sentimientos.
- Las y los jóvenes son poco responsables.
- Las y los niños no tienen derechos y deben obedecer en todo a las personas adultas.
- Si lastiman la integridad física o moral de una persona no heterosexual es porque se lo buscó.
- Las personas indígenas son flojas y no les gusta trabajar.
- Las personas migrantes que vienen de otros países a México lo hacen para dedicarse a actividades ilícitas.
- Las personas adultas mayores son torpes y débiles.

2. No encasillar a las personas que se cree que pertenecen a cierto grupo, aunque de hecho no lo sean. Ni discriminar a alguna persona que parece reunir determinadas características que de manera aprendida resultan desagradables o contrarias a los rasgos que definen a la mayoría ya que se generan estereotipos.

Algunos ejemplos de estereotipos que generan una práctica discriminatoria:

- Al encontrarse en presencia de personas de piel morena, muchos y muchas suponen de inmediato que son pobres, que intentan robarles o que no son confiables; de la misma manera, cuando hay muchas y muchos jóvenes conviviendo en un mismo espacio, algunas personas pueden sentirse inseguras porque han aprendido que ellas y ellos son delincuentes y se comportan de manera irresponsable.
- Todas las mujeres deben seguir el modelo de belleza difundido en los medios de comunicación.
- Las personas de piel morena son de una raza inferior.
- El objetivo más importante de todas las mujeres es la maternidad.
- Las mujeres jóvenes que ingresan a la universidad lo hacen para entretenerse mientras encuentran esposo.
- Las personas de origen judío son avaras.

3. Brindar atención a las personas sin estigmatizarlas por sus condiciones de género, etnia, posición social y económica, algunos ejemplos de estigmas que generan discriminación son:

- Las personas jorobadas son demoniacas.
- Las trabajadoras sexuales son ninfómanas.
- Los mexicanos son flojos y corruptos.
- Todas las personas homosexuales tienen VIH/sida.



4. Tratar de forma igualitaria al personal interno y externo independientemente de su grado, posición jerárquica o condición social o económica, ya que todas las personas tenemos los mismos derechos y las mismas oportunidades de acción y desarrollo. Además, se necesita respetar las diferencias de las minorías para el adecuado desarrollo de una justicia social distributiva para los grupos desfavorecidos.
5. Respetar la diversidad, es decir aceptar que afortunadamente existen diferencias entre personas, grupos, formas de vestir, gustos, etc. Ser respetuosos de las diferencias suponen practicar la comprensión, apreciar la diversidad y respetar la dignidad de todas las personas.
6. Utilizar el lenguaje incluyente; toda vez que define cómo se perciben las personas y moldea las impresiones que se tienen de ellas, podemos ver a continuación unos ejemplos:

Palabra adecuada,	Palabra discriminatoria.
Mujer	Vieja
Personas adultas mayores	Ancianos, Viejitos.
Niñez	Menores, mocosos
Personas con discapacidad	Discapacitados(as), personas con capacidades diferentes, enfermos, incapaces, inválidos
Persona que vive con VIH/SIDA	Persona infectada con VIH/SIDA, sidoso(a)
Personas o grupos lésbicos, homosexuales, bisexuales, transexuales, Intersexuales.	Maricón, marica, marimacha, machorra, hermafrodita
La humanidad ha creado sistemas...	El hombre ha creado sistemas...
Enviar los documentos a las coordinaciones.	Enviar los documentos a los coordinadores

7. Es responsabilidad del personal que labora en el ISSFAM, construir una cultura de respeto hacia todas las personas, de tolerancia frente a las opiniones ajenas y de valoración positiva de la diversidad. Para este propósito, es necesario que reconozcamos lo siguiente:
 - Existen muchas personas que no hablan español, no saben leer, escribir, o que carecen de alguna o de todas las habilidades antes mencionadas.
 - Existen personas que no oyen, que no hablan, que no ven, o que viven con algún tipo de discapacidad.



- Las personas son capaces de comprender lo que decimos y de percibir nuestras reacciones ante su presencia a través de nuestros gestos sin importar su discapacidad.
- La confiabilidad de una persona no depende del color de su piel.
- Las personas que tienen tatuajes, piercings u otra marca visible no necesariamente son violentas y poco confiables.
- Las personas poseen identidades de género u orientaciones sexuales que pueden ser convencionales o no. En este mismo sentido, las estructuras familiares que integran y los miembros de éstas que tal vez las hayan acompañado a hacer uso de los servicios públicos pueden ser diversos y todos merecen respeto.
- Las mujeres no necesitan un trato paternalista ni son frágiles o incapaces de ejercer su autonomía.
- Los menores de edad tienen derecho a ser consultados sobre las situaciones que les afecten y a que sus opiniones sean tomadas en cuenta.
- La juventud merece el mismo respeto que las personas adultas.
- Las personas indígenas son capaces de expresar sus opiniones y de exigir el respeto a sus derechos como cualquier otro ser humano.
- La población en situación de calle no representa una amenaza para la seguridad.
- Las personas con discapacidad no requieren que se les trate con condescendencia o paternalismo; la mayoría de ellas siempre buscarán manejarse con autonomía en la medida de lo posible durante su estancia en los edificios públicos.
- Las personas adultas mayores son capaces de valerse por sí mismas. Esto no significa que, con amabilidad, no se les pueda preguntar si necesitan algún tipo de ayuda.
- Las personas con y sin discapacidad son igualmente valiosas. Si se atiende a una persona con discapacidad como si la discapacidad no existiera, se estaría ignorando una condición importante en ella.
- La discapacidad existe y necesita ser considerada. No debemos subestimar las posibilidades de las personas ni sobreestimar sus dificultades.
- Debemos dirigirnos directamente a la persona con discapacidad y no a sus acompañantes o intérpretes, aun cuando éstos se encuentren presentes.
- Para brindar alguna ayuda, primero hay que ofrecerla. Debemos esperar a que la ayuda sea aceptada antes de brindarla. Las personas con discapacidad pueden o no necesitar apoyo.
- Al hablar, tratemos a las personas sin utilizar diminutivos.
- En caso de que la persona use muletas, bastón o andadera, cuidemos de no tropezar con ella; observemos que tenga sus muletas o bastón siempre a la mano y que, al caminar, no interfiramos con sus movimientos.
- Si conducimos a una persona que utiliza silla de ruedas, evitemos los movimientos bruscos que puedan hacerle caer de su silla y cerciorémonos de que no existan obstáculos que puedan poner en riesgo su estabilidad. Tengamos cuidado con los desniveles en el piso



y con las rampas de acceso. Nunca debemos tomar la silla por los descansabrazos.

- Si acompañamos a una persona con discapacidad visual, ofrezcámosle ayuda; si la acepta, acerquemosle el brazo, nunca tomemos el suyo. En caso de que la persona necesite ayuda para subir a una escalera, rampa o medio de transporte, tomemos su mano y apoyémosla en la barandilla o pasamanos, en caso de que existan.
- Al explicar a una persona con discapacidad visual un domicilio o en qué dirección debe caminar, no lo hagamos con señales ni movimientos de cabeza sino con indicaciones habladas, claras y sencillas. Si es posible, acompañémosla hasta el lugar al que se dirige.
- Si la persona con discapacidad visual viene acompañada de un perro guía, no toquemos al perro, no le hagamos caricias o lo alimentemos porque está trabajando y, al distraerlo, podemos hacer que cometa un error que podría tener consecuencias para la persona.
- En caso de tratarse de una persona con discapacidad auditiva, se debe preguntar con un gesto si desea o puede escribir lo que necesita facilitándole papel y pluma.
- Seamos pacientes en todo momento.

III. Procedimiento para dirigirse hacia el personal externo e interno.

Actuación telefónica



A) Recepción de llamadas.

1. Se deberá contestar a la llamada con la mayor prontitud posible. (Lo más recomendable es que el número de tonos no exceda de tres).
2. A continuación, se utilizará una fórmula de bienvenida como "Nombre de la Dirección, Subdirección o Departamento según sea el caso específico, "buenos días o buenas tardes y nombre de la persona que atiende" Ejemplo: Recursos Humanos, buenos días le atiende Pedro Rojas.
3. Se preguntará o se identificará, como es correcto llamarle al usuario, por su nombre, por su grado, etc, con la finalidad de mostrar respeto y lograr empatía.

Expresión sexista	Alternativa no sexista	Forma de cortesía no sexista
-Señora de Pérez	-Sra. Gómez (apellido paterno de la persona)	-El término "señora de" suele utilizarse para denotar una relación de subordinación y propiedad en relación con el esposo.
-La médico Teresa Peralta.	- La médica Teresa Peralta	-Uno de los errores más comunes es mencionar títulos académicos y ocupaciones en masculino. Se debe evitar el uso del masculino cuando se refieran a mujeres.

Nota: El sexismo en el lenguaje persigue visualizar a las mujeres y la diversidad social, así como equilibrar las asimetrías de género.

4. Se escuchará su necesidad sin interrumpir.
5. Se proporcionará la información si se dispone de ella.
6. Si no se dispone de la información o creemos que sus necesidades informativas no han sido satisfechas, se procederá a la transferencia de la llamada al área correspondiente.
7. En el caso de que no se posea la información, ni sepa donde remitirle, se le comentará que se investigará la extensión o bien se le dirá el número para su atención.
8. Si es posible o se requiere canalizar la llamada, se procederá entonces a la transferencia correspondiente.
9. Se agradecerá la llamada "Gracias por su llamada, otra cosa en lo que pueda ayudarle. Si ya no existe alguna otra necesidad del usuario finalmente se le manifiesta "que tenga un excelente día o tarde, hasta luego"



B) Realización de llamadas.

1. Se iniciará la conversación respondiendo con el mismo saludo con el que el otro comunicante nos ha recibido, es decir, "buenos días" o "buenas tardes, me estoy comunicando del ISSFAM o del nombre de la Dirección, Subdirección o Departamento del que se trate".
2. Si nuestro interlocutor no ha utilizado este saludo, lo emplearemos nosotros.
3. A continuación, realizaremos nuestra demanda. Si se va a solicitar la presencia de un interlocutor determinado, se utilizará ¿Sería tan amable de comunicarme con...". Se finalizará la petición agradeciéndolo de antemano, por ejemplo, con las siguientes expresiones: "por favor" o "gracias". Si se pretende solicitar información, se hará de manera que le quede perfectamente claro el motivo de nuestra llamada. Se hablará pausadamente, sin rodeos, se acompañará la petición con las mismas expresiones: "por favor" o "gracias".



Interacción de manera personal

1. Cuidar la presentación (Portar el uniforme, la credencial, etc.)
2. El tiempo de espera debe ser el mínimo posible. siempre y cuando sea por un motivo justificado.
3. El área de atención al público es más susceptible de cualquier observación o molestia del personal externo, sin embargo, se debe estar alerta de cuidar todos los aspectos, manejando buenas prácticas.
4. Se debe cuidar no hacer alguna distinción, exclusión o restricción por motivos de que una persona sea socialmente más vulnerable.
5. Las primeras palabras imprimen el tono al resto de la conversación. Se recomienda utilizar "¿En qué puedo ayudarle?".

Cómo mantener la conversación

1. Analizar el lenguaje corporal, intentar adivinar a través de sus gestos posturas y ademanes si están cómodos, si están insatisfechos con la información recibida, si no se atreven a preguntar, etc.
2. El trato será cordial proporcionando información complementaria ofreciéndole la ayuda posible.
3. Preguntar con delicadeza. En muchas ocasiones será necesario realizarles algunas preguntas para precisar sus demandas. Se han de efectuar cuidadosamente pues muchas personas pueden pensar que se trata de una intromisión.



4. Escuchar de forma activa. Mediante gestos (asentimientos con la cabeza muecas, etc.) o frases cortas, se le dará a entender que seguimos atentamente su conversación.

Cómo finalizar la conversación.

1. Es la parte que mejor grabada quedará en las personas, la despedida debe ser atenta y amable.
2. Normalmente se dejará a la persona usuaria la iniciativa de la despedida.
3. Si la persona usuaria no concluye la conversación por su propia voluntad, se le explicará educadamente, que hay otras personas que requieren del servicio o bien se le canalizará con el jefe inmediato.



TU VOZ CUENTA

IV.- Quejas.

-Las quejas o denuncias podrán realizarse a través de los siguientes medios:

- Buzones. colocados en las diversas áreas del Instituto.
- Correo electrónico (humanos@issfam.gob.mx)
- Presencial, a través de un escrito libre en la Subdirección General de este Instituto o bien a través de cualquiera de los integrantes del Comité de ética (CEPCI-ISSFAM).

-En caso de ser necesario personal de la Subdirección de Recursos Humanos canalizarán las quejas a las instancias o Áreas correspondientes para su oportuna atención (Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, Órgano Interno de Control).

-Es importante que en caso de que el personal externo quiera dar seguimiento a una queja por discriminación, anote sus datos personales, debiendo verificar que la queja presentada contenga lo siguiente:

1. Nombre de la persona quejosa,
2. Domicilio, teléfono fijo o teléfono móvil,
3. Correo electrónico y aceptación para recibir informes por la misma vía,
4. Breve relato de los hechos,
5. Datos del servidor público involucrado,
6. Medios de prueba como: documentos, mensajes, fotografías, video, nombre de testigos a quienes les consten los hechos, o cualquier otro elemento de prueba, siempre y cuando no contravenga la ley; (no serán condicionales para la aceptación de la queja).

-En caso de que las quejas sean de personal de este Organismo, es necesario poner adecuadamente los datos personales de la persona que emite la queja y de los involucrados, con la finalidad de dar atención a la misma.

Glosario.



Derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles. (ONU).

Discapacidad (Según la CIDD (Clasificación Internacional de las Deficiencias, **Discapacidades** y Minusvalías) Deficiencia es, toda pérdida o anomalía, permanente o temporal, de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.(OMS)

Discriminación: La discriminación es un fenómeno social que vulnera la dignidad, los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas. Ésta se genera en los usos y las prácticas sociales entre las personas y con las autoridades, en ocasiones de manera no consciente (CNDH).

Dignidad Humana: Es el derecho que tiene cada ser humano, de ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona.

Diversidad: Originalidad y pluralidad de identidades que caracterizan a los grupos y las sociedades que componen a la humanidad. Es la abundancia variedad entre religiones, orientaciones sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.

Estereotipos: Son ideas, prejuicios, creencias y opiniones preconcebidas impuestos por la dinámica social, la tradición y la cultura.

Estigmas: Son percepciones y actitudes que justifican, permiten o promueven actos discriminatorios. Éstos se caracterizan por la marginación sistemática de personas y grupos a partir de sus condiciones de género, etnia y posición social o económica.

Igualdad: El principio que señala que todos los seres humanos son iguales es el fundamento ético y político de una sociedad democrática.

Igualdad sustantiva: Es el acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales.



Inclusión: Medidas o políticas para asegurar de manera progresiva que todas las personas cuenten con igualdad de oportunidades para acceder a los programas, bienes, servicios o productos.

Género: Conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales y políticas construidas en cada cultura y momento histórico, tomando como base la diferencia sexual; a partir de ello se construyen los conceptos de masculinidad y feminidad, los cuales establecen normas y patrones de cumplimiento, funciones, oportunidades, valoraciones y relaciones entre mujeres y hombres.

Perspectiva de Género: Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres, que se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basadas en el género.

Prejuicio: Es la opinión o conjunto de opiniones que se aceptan de manera acrítica y pasiva por su arraigo en la tradición o la costumbre, o a causa de una autoridad cuyo parecer se acepta sin cuestionarlo.

Aprobado por el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), en su sesión ordinaria No. 11 de fecha 27 de noviembre 2018. Autorizado por el Director General mediante Acuerdo No. DTIPCOS 11222/975/2018.

Elaboró
EL CAP. 2/o. RET., C.P.

JOSÉ ALFREDO SILVA GONZÁLEZ
(B-1148420)

Vo. Bo.
EL COR. INTDTE.RET
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

JORGE OSCAR ESPINOSA
VELAZQUEZ
(8208366)

Revisó
LA L.R.I. SUBDIR. REC. HUM.

YAZMÍN ADRIANA HERNÁNDEZ
RODRÍGUEZ

Autorizo
EL GRAL. DIV. I.C. D.E.M.
DIRECTOR GENERAL

FRANCISCO ORTIZ VALADEZ
(9165280)