

Manual de Lenguaje Incluyente y No Sexista para las Personas Servidoras Públicas en **Baja California.**



**BAJA
CALIFORNIA**
GOBIERNO DEL ESTADO

INCLUSIÓN SOCIAL

Secretaría de Inclusión Social e Igualdad de Género



Con el
corazón
por delante.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
GLOSARIO	5
RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA EL LENGUAJE INCLUYENTE Y NO SEXISTA.	8
Visibiliza a todas, todes y todos.	8
Menciona primero a las mujeres y personas en contexto de vulnerabilidad.	9
<u>Utiliza la palabra persona.</u>	9
<u>Omite la persona.</u>	10
Elimina los artículos masculinos.	11
Utiliza pronombres y verbos genéricos.	12
Utiliza sustantivos colectivos no sexuados.	12
Utiliza el desdoblamiento femenino-masculino.	13
Nombra en femenino las profesiones y puestos de las mujeres.	14
Evita utilizar diminutivos.	15
CÓMO NOMBRAR CORRECTAMENTE A LAS PERSONAS DE LOS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA.	18
Personas con discapacidad.	18
Personas de pueblos originarios.	19
Personas en situación de calle.	19
Personas usuarias de drogas.	20
<u>Personas de la diversidad sexo genérica.</u>	20
Personas liberadas de centros penitenciarios y administrativos.	20
Otros grupos en situación de vulnerabilidad:	21
Personas migrantes.	21
Personas adultas mayores.	21
Niñas, niños y adolescentes.	21
Personas afrodescendientes.	21
Personas trabajadoras domésticas.	22
Personas trabajadoras sexuales.	22
Personas con sobrepeso.	22
RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS EN EL SERVICIO PÚBLICO PARA LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS.	24
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES.	29
FUENTES	31

PRESENTACIÓN

El Manual de Lenguaje Incluyente para el Gobierno del Estado de Baja California nace del compromiso de la Gobernadora Marina del Pilar Ávila Olmeda dirigido a fomentar la construcción de un Estado donde el respeto por los Derechos Humanos, la inclusión social e igualdad de género sean una realidad. Esta responsabilidad se sustenta en el Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027, donde se incluye la política pública de Derechos Humanos, Igualdad de Género e Inclusión como una de las centrales en la administración estatal y que tiene como objetivo:

“Promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de todas las personas en el estado de Baja California que permita alcanzar el pleno goce de derechos, la igualdad de género, la inclusión social y el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia y un enfoque diferencial a grupos prioritarios, con interculturalidad, perspectiva de género e interseccionalidad en búsqueda de una igualdad sustantiva”.

Bajo esta visión, la Secretaría de Inclusión Social e Igualdad de Género de Baja California generó este breve manual dirigido al servicio público estatal, compilando estrategias prácticas de comunicación oral y escrita que contribuyen al respeto y la visibilización de grupos poblacionales que han sido históricamente excluidos. El objetivo general de este documento, es que las personas que laboran en la administración pública de Baja California conozcan las generalidades del lenguaje incluyente y cuenten con herramientas básicas para aplicarlo en el desempeño de sus labores diarias, impulsando así la construcción de un Estado incluyente y con igualdad de oportunidades para todas las personas.

INTRODUCCIÓN

El lenguaje es una representación de la sociedad, pero también es una herramienta de transformación de sus realidades.

El lenguaje incluyente y no sexista, es un mecanismo a través del cual, se visibiliza a los grupos de atención prioritaria que históricamente han sido vulnerados dentro del entorno que les rodea. Con la utilización de este lenguaje, se promueven actitudes respetuosas, que ayudan a erradicar la estigmatización y la discriminación que viven dichos grupos, eliminando términos que se han utilizado comúnmente para excluirlos y violentarlos.

En tiempos modernos, específicamente después de llevada a cabo la IV Conferencia Internacional de la Mujer de Beijing en el año de 1995, se establece un momento decisivo en el que se requiere la aplicación de la Perspectiva de Género en las políticas públicas, produciendo un gran cambio hacia el interior de los sistemas de gobierno en todo el mundo.

En México, a partir de la reforma constitucional en materia de derechos humanos y de los diversos movimientos de justicia social, así como el establecimiento de un gobierno de cuarta transformación, se ha buscado establecer normas que comprendan a todas las personas, pero sobre todo a aquellas a quienes históricamente se les ha excluido. Esto nos obliga a también establecer reglas de equidad en el lenguaje, que conlleva un respeto absoluto y a la visibilización particular de todas las identidades.

El lenguaje refleja las expresiones de nuestros pensamientos, es también, una consecuencia determinada por los usos y costumbres arraigados socioculturalmente. Es importante considerar que por mucho tiempo, el lenguaje ha sido también una fuente de violencia simbólica, fungiendo como una herramienta más a través de la cual se naturaliza la discriminación y la desigualdad que históricamente ha existido hacia los grupos en contexto de vulnerabilidad, la cuál tiene su origen en los roles y estereotipos sociales que les limitan, encasillando a las personas a partir de sus diferencias.

A través de las recomendaciones propuestas en este documento, se pretende evitar el uso de estereotipos y prejuicios reproducidos en el lenguaje, así como la eliminación de expresiones racistas, xenófobas, clasistas o de cualquier índole que fomenten la discriminación y exclusión de personas o grupos. Este manual tiene la finalidad de dar cuenta de la diversidad humana y el respeto a las diferencias a través del uso del lenguaje incluyente y no sexista enfocado, pero no limitado, al ejercicio laboral de la administración estatal de Baja California.

En este sentido, se pueden emitir diversas recomendaciones dentro del presente manual, sin embargo, será necesario un verdadero ejercicio de introspección en cada persona, así como de un análisis más amplio acerca de la condición de todas las personas no pertenecientes a estos grupos vulnerables dentro de la sociedad, con una perspectiva de empatía hacia las condiciones y barreras que enfrentan las personas en situación y/o contexto de vulnerabilidad, para así comenzar a ser realmente conscientes de los términos que utilizamos para referirnos a ellas, cuestionando si estos términos de alguna manera les excluyen, violentan, discriminan o denigran.

GLOSARIO

LENGUAJE: “El lenguaje es un sistema de comunicación con dos posibles funciones: a) reproducir y b) transformar la realidad. Por medio del lenguaje se puede contribuir a un cambio cultural en favor de la igualdad” (CNDH, 2016).

TÉRMINO GENÉRICO MASCULINO: “Se refiere al uso común que se le da al género masculino en el lenguaje escrito y verbal como representante de los dos sexos. Utilizar masculino genérico va contra los esfuerzos para impulsar la igualdad entre mujeres y hombres. Cuando se hace referencia a la ‘Historia del Hombre’ o ‘Derechos del Hombre’, se omite al 50 por ciento de la población que son las mujeres” (CNDH, 2016).

LENGUAJE INCLUYENTE Y NO SEXISTA: “El lenguaje incluyente hace referencia a toda expresión verbal o escrita que utiliza preferiblemente vocabulario neutro, o bien, hace evidente el femenino y masculino. También evita generalizaciones del masculino para situaciones y actividades donde aparecen mujeres y hombres. Nombrar a las mujeres es hacerlas visibles.

Por su parte, el lenguaje sexista consiste en aquellas frases, mensajes o expresiones que denigran a las mujeres, las discriminan e inclusive las violentan. Este tipo de lenguaje hace referencia a “aquellas expresiones de la comunicación humana que invisibilizan a las mujeres, las subordinan, las humillan y estereotipan” (CNDH, 2016).

PERSPECTIVA DE GÉNERO: Según la *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, la define como “una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones”.

GRUPOS EN CONTEXTO DE VULNERABILIDAD: La Ley General de Desarrollo Social los define como “Aquellos núcleos de población y personas que por diferentes

factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida y, por lo tanto, requieren de la atención e inversión del Gobierno para lograr su bienestar”.

GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA: La Constitución Política de la Ciudad de México los define como las personas pertenecientes a grupos “que debido a la desigualdad estructural enfrentan discriminación, exclusión, maltrato, abuso, violencia y mayores obstáculos para el pleno ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales”.

INVISIBILIZACIÓN: En el Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/sida, 2000, definió invisibilización como: “Los procesos culturales dirigidos por un grupo hegemónico, para omitir la presencia de un grupo social (considerado) minoritario, con la finalidad de suprimir su identidad, y así reducir la resistencia a la dominación y mantener el poder político (toma de decisiones) y el control sociocultural (coerción) sobre el mismo.

DISCRIMINACIÓN: Según la Recomendación General 18 del Comité de Derechos Humanos de la ONU, este concepto se refiere a “Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición social, y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas”.

INCLUSIÓN SOCIAL: La Unión Europea define la inclusión social como un “Proceso que asegura que aquellas personas que están en riesgo de pobreza y exclusión social, tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven”.

EXCLUSIÓN: Según la Fundación Europea, exclusión se entiende como el “Proceso mediante el cual los individuos o grupos son total o parcialmente dejados fuera de una participación plena en la sociedad en la que viven”. Tal proceso, da lugar a una privación múltiple, que se manifiesta en los planos económico, social y político.

SUSTANTIVO COLECTIVO NO SEXUADO: “Sustantivos que se caracterizan por incluir a un grupo de personas, son generalmente neutros e incluyen a mujeres y hombres” (CNDH, 2016).

DESDOBLAMIENTO FEMENINO-MASCULINO: Consiste en utilizar la versión femenina y masculina de la misma palabra.

GÉNERO GRAMATICAL: Es la categoría que se aplica a las palabras.

RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA EL LENGUAJE INCLUYENTE Y NO SEXISTA.

A continuación se enlistan las recomendaciones básicas para hacer un uso correcto del lenguaje incluyente y no sexista, en cada una de ellas, se encontrará una serie de ejemplos para facilitar su aplicación. Es importante recordar que todas las recomendaciones tienen validez y que pueden utilizarse como mejor se le acomoden a las personas.

1. Visibiliza a todas, todes y todos.

Es importante reconocer la existencia de mujeres, personas no binaries y hombres, esto no eliminará inmediatamente la desigualdad entre mujeres, personas no binaries y hombres, pero es una importante y efectiva herramienta para que las mujeres y los grupos de población históricamente excluidos sean visibles y nombrados correctamente, por lo que al expresarnos debemos hacer visibles a todas, todes y todos, nombrándoles explícitamente.

No incluyente	Incluyente
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.

2. Menciona primero a las mujeres y personas en contexto de vulnerabilidad.

A la hora de mencionar a grupos de personas, deberá siempre nombrar primero a los pronombres femeninos, después los pronombres no binarios y por último, pronombres masculinos.

No incluyente	Incluyente
Bienvenidos todos, todas y todes ustedes.	Bienvenidas todas, todes y todos ustedes.
Los hombres y las mujeres tienen los mismos derechos.	Las mujeres y los hombres tienen los mismos derechos.
Día de la enfermera.	Día de la enfermera y el enfermero. Día de la y el enfermero.
El programa de becas está disponible para todos los niños.	El programa de becas está disponible para todas las niñas y niños.

3. Utiliza la palabra persona.

Agregar la palabra persona resulta muy útil para eliminar el término genérico masculino e incluir a todas las personas sin necesidad de nombrar a cada uno de los géneros.

No incluyente	Incluyente
Buenos días a todos.	Buenos días a todas las personas.
Bienvenidos sean todos los presentes.	Bienvenidas sean todas las personas presentes.

El afiliado al ISSSTECALI.	La persona afiliada al ISSSTECALI.
El usuario del servicio.	La persona usuaria del servicio.
Los beneficiarios del programa estatal.	Las personas beneficiarias del programa estatal.
Ninguno se registró a la capacitación.	Ninguna persona se registró a la capacitación.
Pocos estaban dados de alta.	Pocas personas estaban dadas de alta.
El demandante no se presentó.	La persona demandante no se presentó.
Los interesados presentaron los documentos.	Las personas interesadas presentaron los documentos.
La tasa de los desempleados incrementó.	La tasa de las personas en desempleo incrementó.
Marcela, Carmen y Gabriel son competitivos.	Marcela, Carmen y Gabriel son personas competitivas.

4. Omite la persona.

En ocasiones, es posible omitir a la persona sin cambiar el sentido de la oración.

No incluyente	Incluyente
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.

5. Elimina los artículos masculinos.

Eliminar el artículo masculino que antecede a palabras que no refieren a un género explícito cuando se hable de grupos que incluyan a todas las personas.

No incluyente	Incluyente
Los pacientes del hospital se registraron en el programa.	Pacientes del hospital se registraron en el programa.
A la junta acudieron los titulares de las Secretarías Estatales.	A la junta acudieron titulares de las Secretarías Estatales.
Los integrantes del gabinete compartieron su opinión.	Integrantes del gabinete compartieron su opinión.
Los derechohabientes pueden usar el servicio.	Derechohabientes pueden usar el servicio.
Se convocaron a los especialistas del área.	Se convocaron especialistas del área.
Los habitantes de Baja California disfrutarán de las playas este fin de semana.	Habitantes de Baja California disfrutarán de las playas este fin de semana.

6. Utiliza pronombres y verbos genéricos.

No es necesario referirnos a ellas y ellos en las acciones a realizar, por lo que puedes utilizar indicaciones y pronombres que terminen con la letra e.

No incluyente	Incluyente
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.

7. Utiliza sustantivos colectivos no sexuados.

Sustituir el masculino genérico por sustantivos colectivos no sexuados para incluir a todas las personas.

No incluyente	Incluyente
Día del Niño.	Día de la Niñez.
Los diputados y senadores se reunirán esta mañana.	El Congreso se reunirá esta mañana.

Los bajacalifornianos ejercen sus derechos.	La población bajacaliforniana ejerce sus derechos.
Los ciudadanos participan en la democracia.	La ciudadanía participa en la democracia.
Los trabajadores de la institución educativa.	El personal de la institución educativa.
Los jóvenes comparten sus ideas.	La juventud comparte sus ideas.
El hombre ha logrado muchos avances.	La humanidad ha logrado muchos avances.

8. Utiliza el desdoblamiento femenino-masculino.

Usar femenino y masculino cuando se trate de un grupo compuesto por mujeres y hombres.

No incluyente	Incluyente
Los servidores públicos del Estado de Baja California.	Las servidoras y servidores públicos del Estado de Baja California.
Día del Maestro.	Día de la Maestra y el Maestro.
Los ciudadanos mexicalenses.	Las ciudadanas y los ciudadanos mexicalenses.
Los empleados de la empresa.	Las empleadas y los empleados de la empresa.
Los usuarios del programa.	Las usuarias y los usuarios del programa.

Los médicos del Hospital General.	Las médicas y los médicos del Hospital General.
Todos los que trabajan en la administración pública.	Las mujeres y hombres que trabajan en la administración pública.
Se convoca a los padres de familia.	Se convoca a madres y padres de familia.

9. Nombra en femenino las profesiones y puestos de las mujeres.

Visibiliza el trabajo de las mujeres nombrando en femenino las profesiones, oficios y puestos laborales cuando ejercidos por una mujer.

No incluyente	Incluyente
Al Director General:	A la Directora General:
A María González, jefe de departamento:	A María González, jefa de departamento:
Lic. Martínez:	Lcda. 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.

10. Evita cosificar a las personas.

Las personas no son objetos, por lo tanto, no son pertenencias. Recuerda visibilizar a todas las personas, en especial a las mujeres, haciendo mención de sus nombres o sus apellidos.

No incluyente	Incluyente
Te paso el teléfono de mi muchacha, la que me ayuda con la limpieza de la casa.	Te paso el teléfono de Raquel Huerta, la mujer que trabaja en la limpieza de mi casa.
Señora de Juárez. Señora Juárez. Susana Martínez de Juárez.	Señora Susana Martínez. Señora Martínez. Susana Martínez.
Sr. Juárez y esposa. Sr. y Sra. Juárez.	Sra. Martínez y Sr. Juárez. Sra. Susana Martínez y Sr. Marco Juárez. Susana Martínez y Marco Juárez.
El Sr. Juárez y su mujer asistirán a la cena.	La Sra. Martínez y el Sr. Juárez asistirán a la cena.

11. Evita utilizar diminutivos.

El uso de diminutivos tiene la función de nombrar algo pequeño, por lo que al referirse a personas se debe evitar el uso de diminutivos, pues puede resultar ofensivo, al darle un sentido de menosprecio o inferioridad.

No incluyente	Incluyente
Nos encargamos de atender a personitas con discapacidad.	Nos encargamos de atender a personas con discapacidad.
Hay una indita vendiendo rebozos en el zócalo.	Hay una mujer indígena vendiendo rebozos en el zócalo.
Esta usuaria tiene un hijo mongolito.	Esta usuaria tiene un hijo con discapacidad. Esta usuaria tiene un hijo con discapacidad intelectual.
Vino una machorrilla a preguntar por la documentación necesaria para casarse.	Vino una mujer lesbiana a preguntar por la documentación necesaria para casarse. Vino una mujer de la población LGBT+ a preguntar por la documentación necesaria para casarse.

12. Utiliza términos impersonales.

- Se puede sustituir el uso de “uno”, por “alguien”. También se puede modificar el verbo o utilizar una forma impersonal.

No incluyente	Incluyente
Cuando uno tiene sueño, no debería manejar.	Cuando alguien tiene sueño, no debería manejar.

	<p>Cuando tenemos sueño, no deberíamos manejar.</p> <p>Cuando se tiene sueño, no se debe manejar.</p> <p>Si tienes sueño, no debes manejar.</p>
<p>Si uno se prepara, tendrá un mejor desempeño.</p>	<p>Si nos preparamos, tendremos un mejor desempeño.</p> <p>Si se prepara, tendrá un mejor desempeño.</p> <p>Si te preparas, tendrás un mejor desempeño.</p>
<p>De esta manera, uno se registra al programa.</p>	<p>De esta manera, se registra al programa.</p> <p>De esta manera, te registras al programa.</p> <p>De esta manera, nos registramos al programa.</p>

- **Sustituir el masculino genérico “el que” o “los que”, “aquel que”, “aquellos que” por “quien” o “quienes”, incluyendo así a todas las personas.**

No incluyente	Incluyente
El que necesite ayuda.	Quien necesite ayuda.
Los que cumplan los requisitos.	Quienes cumplan los requisitos.

Aquel que lo atienda.	Quien lo atienda.
Aquellos que participen en el evento.	Quienes participen en el evento.
Nombre del que solicita:	Nombre de quien solicita:
El administrador del predio hará los pagos.	Quien administre el predio hará los pagos.

CÓMO NOMBRAR CORRECTAMENTE A LAS PERSONAS DE LOS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA.

1. Personas con discapacidad.

Es importante no utilizar adjetivos despectivos que se han socializado y normalizado por mucho tiempo dentro de las dinámicas cotidianas, al mismo tiempo, se recomienda dirigirse a las personas con alguna discapacidad con respeto y sin etiquetas. Por ningún motivo se debe dirigir hacia las personas con discapacidad como “discapacitadas” o “discapacitados”.

No incluyente	Incluyente
Personas con capacidades diferentes o especiales, personas discapacitadas, inválidas o disminuidas.	Persona con discapacidad. Mujer u hombre con discapacidad.
Retrasado mental, mongol, deficiente.	Persona con discapacidad intelectual. Mujer u hombre con discapacidad intelectual.
Loca, loquito, demente.	Persona con discapacidad psicosocial. Mujer u hombre con discapacidad psicosocial.
Minusválido, incapaz.	Persona con discapacidad motriz. Mujer u hombre con discapacidad motriz.
Sordomuda, sordito.	Persona con discapacidad auditiva.

	<p>Persona sorda.</p> <p>Persona, mujer u hombre con sordera.</p>
Invidente, cieguita.	<p>Persona con discapacidad visual.</p> <p>Persona ciega.</p> <p>Persona, mujer u hombre con ceguera.</p>

2. Personas de pueblos originarios.

Al hablar sobre personas indígenas, es indispensable hacerlo con respeto dejando de lado aquellas palabras que puedan resultar peyorativas. También, es importante el reconocimiento de algunos conceptos referentes a su lengua, formas de vestir o hablar, tradiciones, etc. para poder realizar relaciones más empáticas e interculturales dentro de las dinámicas sociales.

No incluyente	Incluyente
Indio, india.	<p>Persona, mujer u hombre de pueblos originarios.</p> <p>Persona, mujer u hombre perteneciente a comunidades o pueblos indígenas originarios.</p> <p>Persona, mujer u hombre indígena.</p>
Oaxaqueños, Chiapanecos (generalizando).	Comunidades de pueblos originarios.
Dialecto.	Lenguas de pueblos originarios.

	<p>Lenguas de comunidades indígenas.</p> <p>Lengua mixteca, zapoteca, náhuatl (según corresponda)...</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Personas en situación de calle.

Las personas en situación de calle, además de enfrentarse a los riesgos y adversidades que se les imponen, deben de cargar con la estigmatización, criminalización y discriminación. Por ello, es de gran importancia no utilizar palabras que pueden llegar a ser ofensivas, que son normalizadas en la sociedad. 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.

No incluyente	Incluyente
Vagabundo, callejero, persona de la calle, pordiosera, drogadicta, delincuente, mendigo.	<p>Persona en situación de calle.</p> <p>Mujer u hombre en situación de calle.</p>

4. 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, a manera de sustituir algunos otros que se han socializado, y sin embargo, llegan a ser ofensivos o discriminatorios.

No incluyente	Incluyente
Drogadicto, adicta, delincuente, ratera.	Persona en situación de adicciones.

	Persona, mujer u hombre usuaria de drogas.
Limpio, limpia.	Persona recuperada. Persona en remisión.

5. Personas de la diversidad sexo genérica.

Las personas 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. Nuevamente, se deben omitir palabras ofensivas, prejuiciosas o discriminatorias, que permitan un ambiente de inclusión y respeto a la diversidad.

No incluyente	Incluyente	
La rara, el raro. Confundida, confundido. Enferma, enfermo.	Persona lesbiana, gay, bisexual, travesti, transexual, transgénero o intersexual.	Población LGBTBTIQ+ Población de la diversidad sexo genérica
Amanerado. Joto. Marica, maricón.	Persona u hombre gay.	
Machorra. Tortillera. Marimacha.	Persona o mujer lesbiana.	
Persona indecisa. Gay de closet, lesbiana de closet. Dobletera, dobletero.	Persona bisexual, hombre bisexual, mujer bisexual o persona con orientación sexual bisexual.	

6. Personas liberadas de centros penitenciarios y administrativos.

Otro grupo vulnerable ante la estigmatización, criminalización y discriminación son las personas liberadas de centros penitenciarios, quienes deben de contar con una garantía del respeto a sus derechos humanos, y éstos, también abarcan la dignificación y el respeto. Las situaciones pasadas de dichas personas, determinan sus condiciones en el presente, el lenguaje incluyente en este aspecto, permite practicar una perspectiva de no dicriminación y de un proceso de reinserción en la sociedad más afable para las mismas.

No incluyente	Incluyente
Persona ex convicta, delincuente.	Persona liberada. Mujer u hombre liberado.

7. Otros grupos en situación de vulnerabilidad:

Personas migrantes.

No incluyente	Incluyente
Extranjeros, migrantes.	Persona migrante. Personas en contexto de movilidad.

Personas adultas mayores.

No incluyente	Incluyente
Viejitos, viejos, ancianos.	Persona adulta mayor.

Niñas, niños y adolescentes.

No incluyente	Incluyente
Los niños, los menores.	Niñas, niños y adolescentes. Personas infantes. Niñez y Adolescencia.

Personas afrodescendientes.

No incluyente	Incluyente
Personas negras, negros.	Persona afrodescendiente. Persona afroamericana.

Personas trabajadoras domésticas.

No incluyente	Incluyente
Muchacha, criada, chacha.	Persona trabajadora doméstica

Personas trabajadoras sexuales.

No incluyente	Incluyente
Prostituta, puta, callejeras.	Persona trabajadora sexual.

Personas con sobrepeso.

No incluyente	Incluyente
Obeso, gordo, gordito.	Persona con sobrepeso.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS EN EL SERVICIO PÚBLICO PARA LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS.

1. Dar la bienvenida e identificarse con nombre y cargo ante la persona usuaria.

2. Saludar cálidamente a la persona con un tono de voz amable.

- a. Mantener contacto visual con la persona que solicita el servicio.
- b. Procurar que la altura entre la persona usuaria y la persona servidora pública sea la misma durante toda la interacción.
- c. Dirigirse con un tono de voz adecuado, sin susurrar y sin gritar.

3. Preguntarle su nombre para poder dirigirnos a ella directamente.

- a. Si existe alguna duda sobre cuál pronombre utilizar, preguntar directamente: ¿Con cuál pronombre desea que me dirija a usted?

Nadie quiere ser nombrado con un pronombre que no le corresponde, una mujer trans querrá ser nombrada como ella, un hombre trans como él, y una persona no binaria como elle. Nuevamente aquí, para el caso de las personas no binarias hallaremos barreras en las reglas lingüísticas de nuestro idioma, mismas que nos impedirán llevarlas al terreno de los documentos escritos, pero en el afán de trato cordial, pueden ser empleadas, preguntando siempre: “¿Con qué pronombre deseas que se te trate?”

Ejemplo
-Buenos días. ¿Cuál es su nombre? -Jey Fernández. -De acuerdo, ¿con qué pronombre desea que me refiera a usted, Jey? -Ella, por favor. -Muy bien, en un momento la llaman para la consulta.
-Hola soy Andy Ramírez, tengo cita con la maestra a las 10.

-Hola Andy, muy bien. Me puede decir el pronombre con el que desea que me dirija hacia usted, por favor.

-Sí, él, por favor.

-De acuerdo, Andy, la maestra está lista para atenderlo.

-Hola soy Leonardo Rodríguez, deseo hacer una rectificación en el nombre de mi acta de nacimiento.

-Sí claro. Me permite su identificación para apuntarlo a la lista, por favor.

-Sí, aquí está (identificación con nombre Lorena Rodríguez).

-Listo Leonardo, registré sus datos como vienen en la identificación oficial, en un momento lo llaman para continuar con el trámite de rectificación.

4. Evitar comentarios o gestos que promuevan la estigmatización por cualquier motivo: apariencia, higiene, lenguaje, conocimiento, etc.

- a. Evitar hacer cuestionamientos personales si el servicio a brindar no lo requiere.
- b. Evitar hacer preguntas que desvíen el objetivo del servicio que solicita la persona usuaria.

5. Si se identifica a la persona usuaria como perteneciente a un grupo de atención prioritaria:

- a. Preguntar si necesita algún tipo de apoyo en específico y escuchar atentamente de qué manera requiere ser apoyada.
- b. Mantener un lenguaje claro y sencillo.
- c. Explicar cada procedimiento de forma clara y pausada.
- d. Evitar hablar rápido u obstaculizar la visibilidad de los labios.

6. Si se identifica a la persona usuaria como una persona con discapacidad:

- a. Evitar manipular herramientas de apoyo (bastón, silla de ruedas, muletas, etc.) sin autorización de la persona usuaria.

- b. 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.
- c. 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.
- d. 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”, “voy a contar su cambio de 250 pesos: 100, (+100) 200, (+20) 220, (+20) 240, (+10) 250 pesos, total 250 pesos”*.
- e. 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. Se recomienda utilizar palabras cortas y sencillas.
- f. 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.
- g. Si la persona usuaria es adulta, tratarla como tal, respetando sus necesidades, opiniones y solicitudes sin infantilizar a través del lenguaje o comportamiento.
- h. 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.
- i. Si la persona usuaria tiene una crisis durante la atención, hay que mantener la calma y brindar apoyo.

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

- a. Permitir que una persona traductora acompañe a persona usuaria durante todo el proceso de atención.
- b. En caso que la persona usuaria no cuente con una persona traductora que lo acompañe, comunicarse con la SISIG para que pueda facilitar el acompañamiento.

8. Escuchar atenta y respetuosamente el motivo de visita de la persona usuaria.

- a. Escuchar sin prisas, sin presiones y sin interrupciones.
- b. Si la solicitud no ha quedado clara, solicitar que la persona usuaria la repita.

9. Determinar si la persona usuaria se encuentra en la dependencia o institución correspondiente para atender su solicitud.

- a. En caso de que la persona usuaria no se encuentre en la dependencia o institución correspondiente, proporcionar la información necesaria para redirigirla.

10. Apoyar a la persona usuaria a resolver el motivo de su visita.

- a. Brindar atención apegada al respeto de los derechos humanos.
- b. Es importante atender con sensibilidad, paciencia y empatía las peticiones de la persona usuaria.
- c. Conducirse siempre con una actitud positiva de servicio.
- d. Describir claramente los pasos a seguir durante el proceso de atención.

11. 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.

- a. No debe asumirse que la persona usuaria conoce el procedimiento a seguir o la documentación necesaria por muy básica que sea.

- 12. Preguntar si la persona usuaria tiene alguna duda sobre la información recibida hasta el momento.**

- 13. Al finalizar de atender el principal motivo de visita, preguntar si hay algún otro asunto en el que la persona usuaria necesite apoyo.**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES.

Es importante recordar que el lenguaje es una herramienta que puede reproducir o transformar la realidad. En este sentido, el uso del lenguaje incluyente y no sexista da cuenta de los esfuerzos por fomentar el respeto de todas las personas, empezando desde la manera en la que son nombradas. La Secretaría de Inclusión Social e Igualdad de Género de Baja California siguiendo el Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027 de la administración de la Gobernadora Marina del Pilar Ávila Olmeda, ha plasmado en este documento algunas recomendaciones sobre el uso del lenguaje incluyente y no sexista en el servicio público.

Muchas de las expresiones comúnmente utilizadas para nombrar a personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria, engloban actitudes discriminatorias, de exclusión e intolerancia que suelen pasar desapercibidas, llevando a la estigmatización e incluso a la criminalización de personas pertenecientes a grupos en contexto de vulnerabilidad basadas en diferenciaciones deliberadas. Como parte del servicio público, es importante realizar un trabajo de introspección y análisis constante de la comunicación, pues dentro de sus responsabilidades se encuentran la promoción, respeto y garantía de los derechos humanos de todas las personas. La sencilla pregunta: "*¿mi expresión (oral o escrita) se ha utilizado históricamente para denigrar a alguien?*" puede servir como detonante para llevar a cabo una evaluación personal constante y que sea desde esta postura de apertura, donde surja el cambio hacia una actitud de servicio basada en el respeto y la inclusión de todas las personas.

Las recomendaciones en este Manual de Lenguaje Incluyente para el Gobierno del Estado de Baja California, tienen la finalidad de eliminar expresiones machistas, racistas, xenófobas, clasistas o de cualquier índole que fomenten la discriminación y exclusión de personas o grupos, es por ello que se implementa trabajos de difusión de la información y de sensibilización, los cuales deben de estar articulados a los ejercicios de introspección y análisis personal, necesarios para crear consciencia de los términos que utilizamos y cómo estos impactan en nuestro entorno. Como personas servidoras públicas, resulta fundamental empezar a adaptar la comunicación a la realidad social actual y a su vez, mejorar la calidad de atención del servicio público con el objetivo de construir un Estado incluyente y con igualdad de oportunidades para todas las personas.

FUENTES

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

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

CONAPRED. (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

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